After one year...

The Air Travel Complaints Commissioner's Report

July 2000 to June 2001

Canada

Everyday problems that once loomed so large pale in the shadow of September 11, 2001.

The Air Travel Complaints Commissioner, on behalf of his office and the Canadian Transportation Agency, extends heartfelt sympathy to the families and friends of the souls aboard American Airlines Flight 11; United Airlines Flight 175; American Airlines Flight 77; and United Airlines Flight 93; and to the loved ones of the thousands of people who perished in New York and Washington.

The magnitude of such a tragedy reverberates throughout every aspect of our life, in all corners of the world and across all borders. In the coming months, air travel industries in every nation, including Canada, will continue to re-assess procedures to reflect the need to maintain and enhance the safety and protection of people who use their services. In such a time, the tolerance and understanding of everyone are called upon. Similarly, air carriers must now more than ever respond to the imperative of communicating with customers so that they are fully informed of their own responsibilities, as well as those of carriers, when travelling by air.

The Commissioner's report was prepared before the tragedy of September 11. Although now cast in another light, its contents and recommendations nonetheless are dedicated to the objective of improving the air travel environment, in the very best interests of all.

September 26, 2001

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

102-02120/

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

October 2001

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Report of the Air Travel Complaints Commissioner for the period from January 1, 2001 to June 30, 2001.

Yours sincerely,

Bruce Hood

Bruce Hood
Commissioner

Encl.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

COMMISSIONER'S MESSAGE

I fly a lot. Most weekends, I commute between my office in Hull and home in Erin, Ontario, flying between Ottawa and Toronto, the busiest air travel hub in Canada. Speaking engagements and meetings take me right across the country and occasionally to Europe. On more than one occasion I've found myself sitting beside other frequent air travellers who spend the entire flight complaining about complainers.

After all, they've never lost their luggage or been treated poorly by an airline employee. Sure, their flights have been delayed, but that's part of the scenario, especially in Canada where winter confounds every traveller. Most of their flights are uneventful, if not pleasant. So who are these people with their nightmare travel tales and why do they pick on Air Canada so much?

My frequent flyer seatmates have a point. Most air travel experiences are a simple question of getting from Point A to Point B, as quickly and efficiently as possible.

But occasionally things go wrong, and the people who complain about it when they do are fellow travellers, just like them. They might be on their first flight, or their twenty-fifth. They could be a business executive on a tight schedule who booked a ticket the night before on the Internet or a family on its way to a long-planned vacation arranged through their travel agent. Most likely they have checked their luggage—people with carry-on baggage are either the luckiest or the smartest travellers of them all. And the law of averages dictates that more often than not, they fly on Air Canada, the single largest air carrier in the country. The common denominator is that these people made their travelling arrangements in the expectation of an uneventful, if not pleasant, journey and didn't get it.

At the beginning of my term as Air Travel Complaints Commissioner, I thought I'd be dealing with a few hundred complaints at the most. Certainly not almost 3,000 in one year, an amount that has understandably taxed the resources that my colleagues at the Canadian Transportation Agency have developed to address complaints. I was surprised as well to learn that the number of complaints that we received over the last 12 months represent less than 2 per cent of the total tally of complaints sent directly to the air carriers.

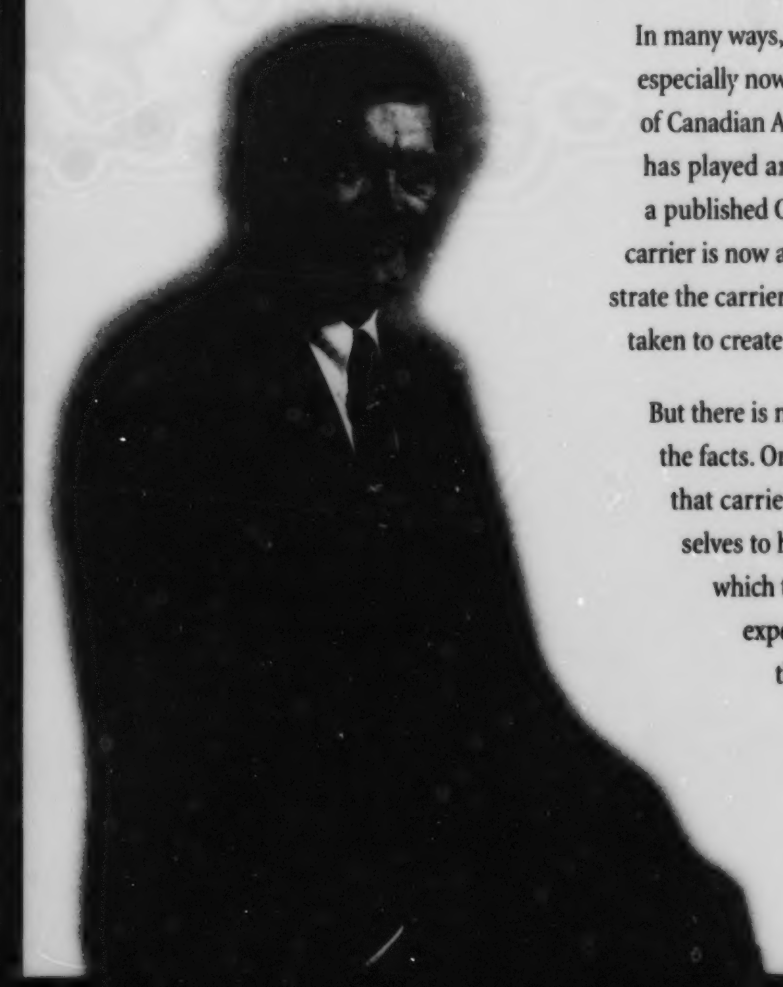
If that figure sounds a bit implausible, consider British Airways. Like many other businesses, very few air carriers are willing to volunteer information about the complaints they get. Why accentuate the bad? But British Airways, which candidly revealed that it employs 200 people to handle as many as 300,000 complaints a year, actually encourages passengers to let it know if they are unhappy. The airline, one of the biggest and best in the world, operates on the premise that "a dissatisfied customer tells 22 people" and that 60 per cent of customers will leave because of bad service if they have an option. So British Airways considers a complaint to be "the most important research" tool it has to improve its service.

We can all learn from that kind of attitude. Air carriers that adopt a defensive posture with dissatisfied customers or worse, ignore their complaints, have more to lose than the patronage of a few passengers. They send a signal that inhibits every level of their organization, from top to bottom. In contrast, carriers that foster

a culture of openness are more likely to achieve the degree of customer satisfaction every airline claims it strives to reach. Such a culture is rooted as much in how well employees react when things go wrong as it is in what employees do to make things right.

That's not to say that consumers would be doing air carriers a favour if they complained about every incident or procedure that rubbed them the wrong way. Passengers who make a mountain out of a molehill—and there are more than just a few who do—take away from those who raise serious and legitimate issues. In fact, at times we wondered "Whose rudeness came first, the passenger's or the air carrier's?" The same applies to those passengers who make unrealistic demands for compensation, even when they have a justifiable complaint. Nor is blame always clear-cut and simple. Airlines do not have endless resources or unlimited seats to give away. People also need to understand that safety must be an overriding priority of decision making in all circumstances.

A recurring lesson from the complaints in this report is that the seemingly smallest incident often affects the public's image of a carrier most. Easily the most common complaint I deal with, for example, involves an air carrier's quality of service and in particular the attitude of some of its employees. A carrier's frontline staff could cut the number of complaints about quality of service by more than half if they just did two things—*communicate courteously* with a passenger as soon as a problem occurs and be friendly and attentive while they're doing it.



In many ways, the air travel industry in Canada has improved, especially now that the worst days of Air Canada's integration of Canadian Airlines are behind us. Again, a change of attitude has played an important role. Air Canada's introduction of a published Customer Service Plan—and the fact that the carrier is now apologizing to passengers in writing—demonstrate the carrier's acknowledgement that steps needed to be taken to create a more positive travelling environment.

But there is more to be done. A good place to start is with the facts. One of the recommendations in this report is that carriers volunteer more information about themselves to help consumers understand the environment in which they operate. Canadians need to know what to expect when they travel by air—so that every flight they take can be as pleasant, or as uneventful, as it should be.

Bruce Hood

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2001. Printed and bound in Canada.
ISBN 0-662-66083-8. Catalogue No. TW1-5/2001-2
This Report and other Canadian Transportation Agency publications are available on the website **www. cta. gc. ca**

For more information about the Air Travel Complaints Commissioner
and the Canadian Transportation Agency please call: **(819) 997-0344 or toll free 1 888 222-2592**

Correspondence may be addressed to:
Air Travel Complaints Commissioner
Canadian Transportation Agency
15 Eddy Street
Hull, Québec K1A 0N9

TABLE OF CONTENTS

Executive Summary 1

INTRODUCTION 4

Air Travel Complaints Commissioner 6

Office of the Air Travel Complaints Commissioner 6

Canadian Transportation Agency 7

Complaint Process 8

Initiatives 9

PROGRESS REPORT

Review of First Report Recommendations 11

Recommendations and Responses from Air Carriers 11

Other Initiatives 15

FINDINGS 17

Number of Complainants 18

Complaint Classification 19

Complaints Against Carriers 22

Nature of Complaints 25

Major Areas of Dissatisfaction 30

Types of Remedies Sought 36

RECOMMENDATIONS 37

APPENDIX ____ 40

1. *Canada Transportation Act* (5.85.1) ____ 40

2. Categories of Findings ____ 41

3. Other Findings ____ 42

Complaints rececived by Province/Territory/Country ____ 42

Frequency of Complaints ____ 43

Complaint Status ____ 44

Settlement of Level One Complaints ____ 46

Settlement of Level Two Complaints ____ 47

Satisfaction of Closed Complaints ____ 48

Canadian and Foreign Carriers ____ 49

MASTER CHART ____ 50

EXECUTIVE SUMMARY

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner was created in July 2000 by an amendment to the *Canada Transportation Act*. The role of the Commissioner is to resolve consumer complaints about the quality of services provided by air carriers that operate to, from and within the country.

The need for an impartial third party to settle disputes of a non-regulatory nature between passengers and air carriers was identified by the Government of Canada during the debate over the proposed acquisition of Canadian Airlines International Ltd. by Air Canada, a purchase that was finalized in December 2000.

During the second reporting period, from January 1, 2001 to June 30, 2001, the Commissioner received letters of complaint from 1,664 individuals, an increase of 33 per cent over the first reporting period. Since there was rarely one issue per letter, the Commissioner's office dealt with a total of 4,542 separate issues in 16 different categories, an increase in issues of 29 per cent over the first six months of his mandate.

Based on conversations with carriers, the Commissioner estimates that he receives less than 2 per cent of the total number of complaints received by air carriers. However no firm numbers are available as carriers do not publicly divulge statistics involving complaints.

In the first year of operation, individual complaints sent to the Commissioner totaled 2,912 and involved 8,057 separate issues. By comparison, the Canadian Transportation Agency received 169 complaints or 17 times fewer in 1999.

As might be expected, Air Canada, the country's single largest air carrier, received the most complaints in the second reporting period. The carrier and its affiliates were named in 74 per cent of the complaints against Canadian carriers and in 69 per cent of all complaints against domestic and international carriers. During that same period, consumers complained about 3,138 separate issues involving Air Canada and its affiliates, or 69 per cent of the issues raised. Over the entire year, Air Canada and its affiliates received 71 per cent of the total complaints against all carriers and were named in 72 per cent of the total number of issues raised.

Canadians registered more complaints against Air Canada's regional and charter rivals in the second reporting period. The number of complaints lodged against these medium-sized Canadian carriers doubled, with five carriers accounting for 23 per cent of the total number of complaints against all Canadian carriers.

Overall, three issues—quality of service at 41 per cent; flight schedules at 19 per cent; and baggage problems at 9 per cent—dominated with 69 per cent of the total number of complaint issues raised during the second

reporting period. The same three categories accounted for 73 per cent of the total number of issues raised throughout the entire year.

In the Quality of Service category, passengers cited a lack of communication and a negative attitude of air carrier employees as the key areas of discontent.

In the Flight Schedule category, delays comprised a majority of 60 per cent of the issues during the second reporting period and 56 per cent over the first year, followed by cancellations and revised schedules.

In the Baggage category, delayed luggage accounted for almost half of the baggage issues in both reporting periods, followed by lost luggage at more than 25 per cent. The largest increase in complaints of this nature was damaged baggage, which rose by 47 per cent in the second reporting period.

Increases in complaints about other issues raised during the second period are noteworthy. The number of ticketing issues, including penalty fees, restrictions, travel vouchers, refunds and lost tickets rose by more than 50 per cent. Complaints about frequent flyer programs, particularly concerning redemption of points and reservation procedures, almost doubled, even though issues in that category represent little more than 5 per cent of the total number of issues. The Commissioner also received twice as many complaints concerning reservations, including complaints about the unavailability of seats and the cancellation of tickets.

The majority of complainants who wrote to the Commissioner sought either an explanation from the carrier or financial compensation for the difficulties they encountered.

The Commissioner is also charged with the responsibility of identifying systemic trends in the quality of customer service. To assist in his evaluation of the Canadian air travel industry, the Commissioner conducted a survey of several major air carriers based on recommendations contained in his first report, which covered the period between July 5, 2000 and December 31, 2000. The respect shown by carriers for the Commissioner's mandate and the depth of their constructive replies illustrate a growing trend in the air travel industry to look for ways to provide better quality of service for their customers.

Based on an analysis of the second reporting period, the Commissioner recommends that:

1. **Air carriers publicly disclose monthly service performance records for a series of indicators, including arrival and departures, lost and delayed baggage, incidents of denied boarding, flight cancellations and rescheduling, and number of enplaned passengers.**

2. Air carriers provide better training in customer service, including dispute resolution and people-handling skills, from the top echelon of management to the front-line employees.

3. Air carriers empower employees to make judicious decisions about a problem that arises at the first point of contact; and further authorize them to provide compensation, when warranted, in the form of travel certificates, upgrades, air currency mileage, or other gestures of goodwill.

4. Air carriers provide comment cards at check-in counters and on board flights so that consumers can notify the air carrier's management of instances where service is either above or below quality standards; and further that air carriers reward exemplary service and discipline less-than-satisfactory service.

5. Air carriers provide the public with the number of aircraft seats they make available in each category, including frequent flyer programs and seat sales, for each market served by the carrier.

6. Air carriers publicly display customer service plans, as well as the terms and conditions of travel contained in their tariffs so that consumers understand what they can and should expect from the carrier. The documents should be publicly available and posted on carrier websites and at airports. Employees should also be made aware of content in the plans and tariffs that involve areas of their responsibility.

7. In planning their flight schedules, air carriers consider increasing recommended connection times to reflect the ongoing problem with flight delays.

8. In cooperation with interested stakeholders such as the travel agency community, air carriers actively seek ways to better contact and inform all passengers of major changes to flight schedules (including lengthy delays, cancellations and revisions) in advance of their arrival at the airport.

9. Air carriers and other air travel stakeholders participate in a forum arranged by the Commissioner to discuss the potential of setting basic standards for issues that are outside the formal contract of carriage, as set out in the tariffs of carriers.

INTRODUCTION

For more than a year, Canadian air travellers have had good reason to wonder if the carrier that took them on their last trip would still be in business for their next. No sooner had Air Canada finalized the purchase of Canadian Airlines International Ltd. in December 2000, when an established medium-sized carrier was sold to a competitor. Within months, a discount carrier and a specialty business-class airline created in the highly competitive environment vanished as suddenly as they arrived. As a further challenge, carriers emerging from this corporate upheaval were faced with the prospect of an economic downturn that threatened the stability of discount and business-class markets alike.

Against this backdrop, the second report of the Air Travel Complaints Commissioner continues to chart consumer concerns during one of the most tumultuous restructuring eras in the history of Canada's air travel industry. Created in July 2000, the Commissioner's office spent its first six months handling complaints from consumers caught in the midst of the complex integration of the country's two largest national airlines into one formidable giant. With many of the most difficult aspects of that process largely over, the period between January 1, 2001 and June 30, 2001 tells a different, but no less compelling, story. Combined, the two reporting periods cover an industry in transition.

The acquisition of its largest rival left Air Canada with an overwhelming 80 per cent of the domestic market. But it also opened the door to niche competitors as well as to the creation of a smaller and more focussed full-service carrier. Once fearful that competition would wilt in the shadow of Air Canada, consumers were instead offered a range of travelling options as several medium-sized discount carriers jockeyed for a share of the market with expanded routes and competitive fares to regions across the country.

Among the industry players were Montreal-based Royal Aviation Inc. and its competitors Air Transat and Canada 3000, which expanded their traditional base as domestic and international charters to include new and non-traditional routes. Similarly, regional carriers such as the Calgary-based WestJet and CanJet Airlines, a division of the IMP Group Ltd. out of Halifax, ventured into the lucrative Ontario market, attracted by the increased consumer demand for no-frills low-cost air travel. In another challenge to Air Canada's dominance, Toronto-based charter Skyservice Airlines Inc. launched Roots Air in March 2001 as a less-expensive, business-class alternative.

Just as quickly, the air travel scene shifted once again. In April 2001, Canada 3000 purchased its two smaller competitors, Royal and CanJet, to become the country's second largest carrier, with as much as 30 per cent of the market share. By increasing its fleet from 15 to 25 aircraft, the carrier extended its reach to 21 Canadian cities with 69 city-to-city connections, compared to Air Canada and its regional carriers, which serve 70 cities in Canada with 140 direct city-to-city links.

Reporting that intense low-cost competition on short-haul flights had shriveled its own market share, Air Canada in turn announced it was entering the discount market and launched negotiations with Skyservice for a partnership in its start-up carrier, Roots Air. After 39 days of operation, Roots Air service was halted.

Passengers were by no means left at the gate throughout this corporate reshuffling of Canadian airspace. The emergence of discount alternatives broadened the public's air travelling range of options on major routes in terms of quality as well as quantity. Acknowledging the heightened public concern about deteriorating quality of service, Air Canada issued a 180-day commitment in August 2000 to fix its problems and re-establish a higher level of customer satisfaction. In May 2001, the carrier followed through on a promise and unveiled its long-awaited Customer Service Plan, the centrepiece of the carrier's evolving efforts to strengthen its communications policies and better respond to and compensate passengers with legitimate complaints.

As developments in the air industry continue to unfold, it is obvious that the Commissioner's office is playing an increasingly important role. This is reflected in the larger number of consumer complaints being received. As this report indicates, air travel consumers expect and deserve quality service for their money, not only from the country's largest airline but also from every carrier with whom they choose to fly.

AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

"There is definitely a need for an Air Travel Complaints Commissioner in Canada, and I am pleased to say that my first (and, no offense, but hopefully last!) interaction with your office was straightforward, helpful, and effective."
Passenger, May 2001

Office of the Air Travel Complaints Commissioner

The Commissioner's primary mandate is to respond to and attempt to resolve complaints raised by consumers against domestic and foreign air carriers that operate to, from or within Canada. By establishing a clear determination of the facts involving a complaint and acting as a mediator when no other remedy can be found, the Commissioner serves as a bridge between disputing parties.

In addition, the compilation and analysis of the complaints by the Commissioner on a biannual basis provides an invaluable and unique source of information for both the air travel industry and the travelling public. The data collected and analysed by the Commissioner helps to establish solid service standards that benefit the entire air travel industry. At the same time, Canadians are provided with information that they need to measure the quality of service they receive.

Mandate

- To review and attempt to resolve written air travel complaints that have not already been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, in circumstances where no other remedy exists.
- To mediate or arrange for mediation of air travel complaints when appropriate and provide a report to the complainant and the air carrier.
- To provide a report, at least twice yearly, to the Governor in Council through the Minister of Transport.

Section 85.1, *Canada Transportation Act*

AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

"There is definitely a need for an Air Travel Complaints Commissioner in Canada, and I am pleased to say that my first (and, no offense, but hopefully last!) interaction with your office was straightforward, helpful, and effective."

Passenger, May 2001

Office of the Air Travel Complaints Commissioner

The Commissioner's primary mandate is to respond to and attempt to resolve complaints raised by consumers against domestic and foreign air carriers that operate to, from or within Canada. By establishing a clear determination of the facts involving a complaint and acting as a mediator when no other remedy can be found, the Commissioner serves as a bridge between disputing parties.

In addition, the compilation and analysis of the complaints by the Commissioner on a biannual basis provides an invaluable and unique source of information for both the air travel industry and the travelling public. The data collected and analysed by the Commissioner helps to establish solid service standards that benefit the entire air travel industry. At the same time, Canadians are provided with information that they need to measure the quality of service they receive.

Mandate

- To review and attempt to resolve written air travel complaints that have not already been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, in circumstances where no other remedy exists.
- To mediate or arrange for mediation of air travel complaints when appropriate and provide a report to the complainant and the air carrier.
- To provide a report, at least twice yearly, to the Governor in Council through the Minister of Transport.

Section 85.1, *Canada Transportation Act*

Canadian Transportation Agency

Under section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, the office of Commissioner is a part of the Canadian Transportation Agency, a quasi-judicial administrative tribunal that regulates various modes of transportation under federal jurisdiction, including air, rail and marine.

With the powers and rights of a superior court, the Agency can issue binding decisions in the handling of complaints that involve a possible contravention of various regulations the Agency administers. Some categories of complaints, such as issues of pricing, unreasonable terms and conditions of carriage and allegations of unruly passenger behaviour are referred directly to a panel of Agency Members.

In terms of air travel complaints, the Agency deals with five key areas:

Accessible Transportation: Undue obstacles

Pricing: On routes with no or limited competition, the Agency may order a carrier to reduce a fare or cargo rate and, if practical, issue a refund if the Agency determines the price of either to be unreasonable. The Agency may also take action if it is determined that an inadequate range of fares or rates has been offered.

Tariffs: If the Agency finds that a carrier has failed to apply any of its terms and conditions of carriage as published in its tariff, it can order the carrier to apply those terms and conditions and, if appropriate, reimburse a passenger for any expenses incurred. The Agency may also act on complaints in cases where a passenger feels that a carrier's terms and conditions are unreasonable.

Unruly Passengers: In terminals or on board flights

Reduced service: A second-last or last carrier serving a community must provide a specified period of notice if it discontinues service on a route or significantly reduces frequency of service.

Complaints involving some Agency-related issues such as airfares on domestic routes where there is no or only limited competition are included in the Commissioner's findings.

Complaint Process

The Commissioner handles a wide range of complaints about air travel experiences and seeks to resolve disputes through effective dialogue and co-operation. To assist in the investigation of a complaint, the Commissioner has the authority to request that a carrier produce any document or record that is relevant to a complaint.

The majority of complaints handled by the Commissioner involve issues that relate to the quality of service provided by a carrier; baggage handling; and flight schedules.

A letter of complaint frequently contains more than one issue. For example, a passenger who complains about a lack of proper access for a disabled passenger, an issue that falls under the purview of the Agency, is also likely to comment on other issues that arose during the encounter, such as the attitude of a discourteous airline employee. In cases of overlapping or multiple jurisdictions, issues that pertain to the Commissioner's mandate are dealt with by the Commissioner and the remaining issues are forwarded to the appropriate federal or provincial authority.

Under the Commissioner's complaint handling process, complainants are required to submit a formal written complaint by mail, fax, electronically by e-mail or by completing an official complaint form on the Agency's website.

Mission Statement

To facilitate the resolution of each air travel complaint in a timely manner to help improve the level of customer satisfaction with air travel.

Like most businesses, airlines realize that commercial success relies on the quality of the services they provide to their paying customers. Typically, most large or medium-sized air carriers employ customer service representatives who are especially designated and trained to handle complaints from passengers using the carrier's service.

The Commissioner recommends that a dissatisfied consumer first contact the air carrier with a documented complaint to give the carrier an opportunity to resolve the issue on its own. If a complainant does not follow that procedure and instead sends the written complaint to the Commissioner alone, the complaint is recorded as a Level One complaint and forwarded to the carrier.

If the carrier does not settle the dispute at that stage, the Commissioner will re-open the matter at the consumer's request, moving it to Level Two complaint for resolution.

In many cases, consumers turn to the Commissioner for help after attempts to resolve a dispute on their

Complaint Process

The Commissioner handles a wide range of complaints about air travel experiences and seeks to resolve disputes through effective dialogue and co-operation. To assist in the investigation of a complaint, the Commissioner has the authority to request that a carrier produce any document or record that is relevant to a complaint.

The majority of complaints handled by the Commissioner involve issues that relate to the quality of service provided by a carrier; baggage handling; and flight schedules.

A letter of complaint frequently contains more than one issue. For example, a passenger who complains about a lack of proper access for a disabled passenger, an issue that falls under the purview of the Agency, is also likely to comment on other issues that arose during the encounter, such as the attitude of a discourteous airline employee. In cases of overlapping or multiple jurisdictions, issues that pertain to the Commissioner's mandate are dealt with by the Commissioner and the remaining issues are forwarded to the appropriate federal or provincial authority.

Under the Commissioner's complaint handling process, complainants are required to submit a formal written complaint by mail, fax, electronically by e-mail or by completing an official complaint form on the Agency's website.

Mission Statement

To facilitate the resolution of each air travel complaint in a timely manner to help improve the level of customer satisfaction with air travel.

Like most businesses, airlines realize that commercial success relies on the quality of the services they provide to their paying customers. Typically, most large or medium-sized air carriers employ customer service representatives who are especially designated and trained to handle complaints from passengers using the carrier's service.

The Commissioner recommends that a dissatisfied consumer first contact the air carrier with a documented complaint to give the carrier an opportunity to resolve the issue on its own. If a complainant does not follow that procedure and instead sends the written complaint to the Commissioner alone, the complaint is recorded as a Level One complaint and forwarded to the carrier.

If the carrier does not settle the dispute at that stage, the Commissioner will re-open the matter at the consumer's request, moving it to Level Two complaint for resolution.

In many cases, consumers turn to the Commissioner for help after attempts to resolve a dispute on their

own have failed. These complaints are also classified as Level Two complaints. In most of these cases, the Commissioner's office will launch an investigation to gather the facts needed to achieve a satisfactory resolution to the problem. If necessary, and only as a last resort, the Commissioner can mediate or arrange a mediation to settle the matter.

The Commissioner's office is comprised primarily of employees from the Complaints Investigation Division, a branch of the Agency. During the second reporting period, the staff included five complaint officers, six complaint investigators, an assistant and a manager. The Commissioner may also seek assistance from other Agency-based personnel for guidance on specific issues such as tariffs and pricing matters or for legal advice.

Initiatives

The Commissioner works from the premise that fully informed air travellers are not only more aware of their responsibilities, they are also more in control of their particular circumstances and better able to avoid or deal with difficulties they might encounter. Similarly, air carriers that are sensitive to the needs of their passengers are more capable of avoiding disputes in the first place, or at least better able to settle complaints in a prompt and respectful way.

Accordingly, an open and flexible relationship with the public and the air travel industry is of vital importance. To achieve the broadest reach of the air travel spectrum, the Commissioner's office employs a number of communications and information-sharing initiatives to serve and inform as well as to respond to the public and the air travel industry.

During the first year of operation, more than 10,000 consumers telephoned a toll-free call centre (1-888-222-2592) staffed by bilingual agents who respond to questions and handle orders for publications concerning the Agency, the Commissioner's office, the complaints process and other matters related to air travel.

An Air Travel Complaints website (www.cta.gc.ca) offers access to information about the Commissioner's office and the Agency; the complaints handling process; the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of customer service representatives of various carriers; and various helpful Agency publications such as the *Air Travel Complaints?* pamphlet and the *Fly Smart* brochure. Consumers with Internet access can either file a complaint online or download a complaint form to mail or fax to the Commissioner. Between July 5, 2000 and June 30, 2001, a total of 1,126 formal complaints, or 39 per cent of the total, were filed electronically.

In response to the growing interest in the role and unique function of the office across the country and throughout the world, the Commissioner speaks to various organizations and conducts numerous interviews

for newspapers and other print media in addition to his appearances on radio and television talk shows. As well, the Commissioner is represented within Agency's presentations at trade and travel shows across Canada.

To announce the release of his first report in March 2001, the Commissioner sent letters and e-mails to the 1,248 consumers who had filed complaints with his office during the first reporting period. In turn, the Commissioner received numerous responses. Included along with letters from still unsatisfied complainants, were notes of appreciation including a letter from one complainant who wrote, "Accountability can be a wonderful thing" after the Commissioner intervened in a dispute over lost luggage.

In another follow-up initiative, the Commissioner asked several air carriers to respond to the six recommendations contained in the first report. Results from the voluntary survey are discussed in more detail in the following pages. As well, the Commissioner met with or corresponded with representatives from numerous airlines, in an effort to improve the lines of communication for the betterment of the air travel industry and the public it serves.

PROGRESS REPORT

"Frankly, it's not in our interest to have only some of the airlines doing a good job. Just like safety, the industry's service reputation depends on the public having complete confidence in the industry's commitment to our passengers."
Don Carty, Chairman, President and CEO of American Airlines
to a U.S. House of Representatives subcommittee on aviation, June 20, 2001.

REVIEW OF FIRST REPORT RECOMMENDATIONS

In July 2001, the Air Travel Complaints Commissioner asked several major air carriers serving Canadians to respond to recommendations contained in his report delivered to Parliament four months earlier. The voluntary survey, conducted for information purposes only, covered a range of issues, from the complaint handling process and the public disclosure of service performance records to the more specific issues of baggage handling and changes to flight schedules.

The survey was based on the recommendations that the Commissioner made after his analysis of consumer complaints between July 5, 2000 and December 31, 2000.

The carriers addressed each recommendation in a cooperative and respectful way. Of the total contacted only two international carriers did not respond. Some measures described by the carriers were already in place at the time of the Commissioner's report; others are in the planning or early implementation stages.

Highlights of the some of the responses described below are preceded by each of the six recommendations.

RECOMMENDATIONS AND RESPONSES FROM AIR CARRIERS

1. **The Commissioner strongly recommends that air carriers be more willing to acknowledge that a problem has occurred as soon as that problem has been brought to their attention, and that disputes with their customers be resolved in a more timely and meaningful way.**

   Air carriers interpreted this recommendation in two significantly different ways. As the Commissioner intended, American carriers assumed that acknowledging a problem "as soon as that problem has been brought to their attention" means at the first point of contact, when and where the problem has occurred. In contrast, Canadian carriers assumed that the Commissioner had urged air carriers to acknowledge a problem as soon as the passenger files a complaint in writing to their complaint-handling department.

Even so, responses from carriers included a number of creative measures and procedures used to tackle complaint problems. American carriers outlined several "empowerment" initiatives in which front-line employees are authorized to make on-the-spot decisions in order to resolve a dispute. At **United Airlines**, for example, reservation and customer service agents as well as flight attendants are authorized to provide compensation in the form of travel certificates, upgrades and air currency mileage. **Northwest Airlines** provides comment cards to customers to record complaints or compliments and gives passengers the option of sending an e-mail directly to the airline manager where the situation occurred.

Canadian air carriers are increasingly aware of the value of an effective and speedy complaint handling process. **Air Transat** has doubled its number of customer service agents responsible for dealing with customer correspondence and complaints and cut the response time for complaints from a month to within one week of receipt. As a proactive measure, **Air Canada** now has its flight crews report a problem as soon as it occurs, allowing customer service agents on the ground to draft a specific letter of apology that is handed to passengers as they leave the aircraft. The letter, which identifies problems such as malfunctioning toilets and imperfect food, is attached to a "Customer Solutions Information Sheet" which passengers are asked to fill out so that the carrier can send another letter with "a goodwill gesture" to compensate for any disruption.

2. **The Commissioner strongly recommends that air carriers immediately inform passengers if there are any changes to scheduled flight times or route diversions—whether their customers are waiting in the terminal, in a plane on the tarmac or in the air.**

Air carriers acknowledge that flight delays are among the most pressing problems carriers face in terms of customer relations. **Skyservice Airlines**, a charter carrier with no control over passenger bookings and contacts, prepares a letter of apology, with an offer of compensation as a goodwill gesture, that it delivers to delayed passengers either as they board the aircraft or when they arrive at their destination. Noted a Skyservice spokesperson: "This method seems to work well with appeasing customers as it demonstrates our commitment to service by … proactively offering compensation instead of reacting to a complaint."

Many scheduled air carriers are addressing the problem by increasing the frequency of delay announcements. In its Customer Service Plan, **Air Canada** announced that it would provide 15-minute updates in airports and onboard flights and offer Aeroplan points for its 5.7 million members as compensation for flights delayed more than 2.5 hours. **United Airlines**

took customer service one step further and is installing flight information screens that display up-to-date information and options for other flights, *including other airlines.* Like an increasing number of air carriers, the airline informs passengers of flight changes with a pro-active paging system that includes e-mail, cellular phone, personal digital assistant or alphanumeric pagers.

3. **The Commissioner strongly recommends that air carriers provide passengers with easier access to terms and conditions of carriage as detailed in their tariffs.**

Most major foreign airlines—including **Korean Air; US Air; United; Northwest; American Airlines; and KLM Royal Dutch Airlines**—provide copies of their tariff upon request to customers at all sales and airport offices. They also post their terms of carriage on their website.

Canadian air carriers are not as forthcoming. **Air Transat** and **First Air** will forward a copy of the applicable tariff upon request. **WestJet** will do the same, but for a fee. **Air Canada** is thinking about posting electronic versions on its website but presently only provides copies upon request at its major ticket offices.

4. **The Commissioner recommends that air carriers empower their employees to deal with a wide range of situations.**

For air carriers, empowerment is in the eye of the beholder. Most airlines recognize that their front-line employees can no longer hide behind a pass-the-buck excuse when dealing with an irate customer. How much authority and to whom should it be given, however, are often questions of degree, wrapped in a public relations spin.

At one end of the spectrum is **United Airlines**, which empowers all flight attendants, reservation agents and customer service agents to not only handle customer problems and complaints at the first point of contact but also provide a range of compensation, including travel certificates, upgrades, air currency and mileage. At the other end of the spectrum are those airlines that restrict decision-making to senior management.

In between are varying arrays of "customer first" policies. **US Air**, for example, has implemented a Customer Relations Program in every airport that empowers employees to resolve a wide range of consumer problems, including compensation if appropriate, at their first point of contact. **First Air** authorizes its employees to make on-the-spot decisions based on the philosophy that "when in doubt, make a decision that supports the customer." **British Airways** instigated an

'Improve the Experience" empowerment program with the objective of resolving customer issues in one telephone call without having to resort to a higher authority.

Air Canada provides its front-line employees with a three-step process to deal with customer concerns. According to the carrier: "If the agent is unable to provide an equitable solution acceptable to the customer, a trained lead agent will further assist the agent on the customer's behalf. The lead agent, in turn, can call on the assistance of a customer service manager if required. The goal is to avoid transferring our customer and to provide better customer service."

5. **The Commissioner recommends that air carriers find a better system of handling luggage and finding it when it is lost or delayed.**

Baggage is the bane of every air carrier. There is even an acronym—PAWOBS—for passengers arriving without baggage. Most major air carriers use the services of companies that specialize in tracking lost luggage, in addition to increasingly sophisticated technology on the ground. **Northwest Airlines**, for example, is testing radio frequency technology for tracing purposes to scan luggage as it is loaded onto the aircraft. In early 2001, **Air Canada** centralized its baggage operation in Montreal and implemented the first phase of a Precision Loading System in Toronto that uses hand-held scanners to improve baggage tracing.

6. **The Commissioner recommends that air carriers make available regular and timely reports of their service performance.**

The U.S. Department of Transportation publishes service performance indicators of major American carriers on its government website. The monthly compulsory records include on-time performance (arrivals and departures) records, as well as incidents of lost and delayed luggage, denied boarding or overbooking and flight cancellations. Many carriers, including **United Airlines, US Airways**, and **Northwest Airlines**, also publish the data on their own websites. **American Airlines** has grouped the statistics under easy-to-read service categories on its website.

Canadian air carriers are not legally required to report statistics about their performance service—and, with the exception of **WestJet**, apparently have little intention of voluntarily supplying the information. **Air Transat** wrote to the Commissioner that it was not prepared to act unilaterally by publishing its own service performance but suggested that the proposal be sent to the Air Transport Association of Canada (ATAC) for consultation.

Air Canada replied that it considers performance service records to be of a competitive nature and thus confidential information. Further, the airline stated that it does not support "public comparison" to other carriers. In the air carrier's opinion, a comparison of a major carrier such as itself to smaller carriers with fewer aircraft and limited, if any, interline agreements and alliances would be "inappropriate and inaccurate, not to mention misleading."

WestJet publishes a selective sampling of statistics on its website, telling the public that the carrier "wants you to know how we measure up." Included in the statistics are the percentages of **WestJet** flights that arrive on time (85.56 per cent) and the percentage that were cancelled (0.57 per cent) over a 12-month period ending in March 2001. The site also includes rolling 12-month and 30-day averages of the number of flights and the percentages of on-time arrivals and cancellations.

OTHER INITIATIVES

Air Travel Complaints Commissioner's Initiative: In June 2001, the Commissioner and senior Agency staff participated in a Forum on Canadian Air Transportation Statistics sponsored by Transport Canada and involving key stakeholders in the air industry. In an Agency submission following the forum, the Commissioner elaborated on the data needed to fulfill the intent of the recommendations made in his first report, outlining key statistical areas that would enhance the evaluation process of air carrier services for consumers.

Covering domestic, international and transborder flights, the data required would be reported by air carriers on a quarterly basis, four to six weeks after the end of each quarter and would include:

a. On-time performance (arrival and departures) of major Canadian scheduled carriers by airport, by time of day, by city pair;
b. Lost and delayed luggage, including retrieval times;
c. Incidents of denied boarding (e.g. overbooking);
d. Flight cancellations and rescheduling;
e. Number and nature of consumer complaints, in meaningful and carefully defined categories;
f. Number of enplaned passengers; and
g. Number of seats that carriers make available by each fare category for each market served by the carrier.

Other Countries: Airlines in Europe have developed the *Airline Passenger Service Commitment* following consultation with representatives of air travellers, European governments and the European Commission. The agreement contains non-legally binding commitments to deliver defined standards of service to air travellers. The code covers 14 areas before, during and after travel and describes the level of service air travellers may expect consistently from signatory airlines.

In the United States, legislators are reviewing the results of the voluntary actions of the airlines in a landmark effort to collectively further address customer service needs brought to their attention in early 2000.

"A passenger is not very interested in yesterday's statistics—rather, today's performance."
Passenger, E-mail to the Commissioner, January 2001

FINDINGS

In as pleasant and uneventful way as possible, air travellers want to arrive at their destination safely, on time, and with all of their belongings intact. When this does not happen for whatever reason, passengers expect a courteous explanation, an apology and, if warranted, prompt and proper compensation. On its own, an individual complaint is an isolated incident. A combination of voices expressing dissatisfaction with a specific aspect of the air travel industry is a signal of a much larger problem.

A breakdown and analysis of the number and nature of complaints received by the Commissioner's office during its first year of operation offers more than valuable insights into the state of Canada's air travel industry. By establishing a benchmark of service standards, passengers are better able to understand their rights, as well as their responsibilities. By reviewing complaints, carriers in turn have the opportunity to take the appropriate action to improve their performances.

The findings of this report include a comparative breakdown of statistics compiled over two reporting periods. Statistics from the most recent reporting period, between January 1, 2001 and June 30, 2001, stand as a snapshot of the post-acquisition period after Air Canada purchased its rival, Canadian Airlines International Ltd. However, an even more comprehensive picture of the air travel industry emerges when those statistics are compared to and combined with the findings of the first reporting period, from July 5, 2000 to December 31, 2000.

Detailed analysis of air travel complaints between July 5, 2000 and December 31, 2000 are contained in the Commissioner's first report, which is available on the Agency's website or by mail upon request. The format of the Commissioner's second report has been revised to reflect the expansion of some issues and to introduce new elements of comparative study.

The Commissioner's reports focus on domestic and foreign carriers that operate to, from or within Canada. As of December 31, 2000, a total of 884 Canadian carriers, 764 U.S. carriers and 109 carriers from other nations operated under a variety of licences issued by the Agency. Only those carriers with complaints registered against them between July 5, 2000 and June 30, 2001 are included in the report.

Breakdowns of some categories as well as other information are included in an Appendix, rather than within the main body of the report. Whenever possible, the findings in the Appendix are synopsized in the

relevant categories. As well, percentages in all categories have been rounded to the nearest decimal point. In some instances, the total percentage may not equal 100 per cent.

Changes in the air travel industry, such as the emergence of new carriers and routes and the disappearance of others through acquisitions, mergers or the discontinuation of services, could arguably affect some figures. But those changes are part of the normal ebb and flow of any business environment, no less so than of an industry that is still in a relative state of flux.

"I know that most people are very angry at the time,
but when it actually comes time to put pen to paper, they can't be bothered.
I was always told that one letter speaks for approximately 250 people,
so if just one or two take the time to contact your office it will all be worth it."
Passenger, Letter to the Commissioner, June 2001

NUMBER OF COMPLAINANTS

The Commissioner received 1,664 written complaints from individual air travel consumers between January 1, 2001 and June 31, 2001, an increase of 33 per cent over the previous six-month reporting period.

Of those, the Commissioner dealt with 1,474 written complaints, or 88 per cent of the total. The remaining 190 complaints were outside the Commissioner's jurisdiction and were forwarded to the appropriate federal or provincial authority, including the Agency.

During the first year of operation, individual complaints totaled 2,912. By comparison, the Agency received 169 complaints in 1999, or 17 times fewer than the number of complaints received by the Commissioner.

	Number of Complaints Received		Percentage		
Jurisdiction of Complaint	July/Dec. 00	Jan./June 01	July/Dec. 00	Jan./June 01	change
ATCC	1129	1474	91.0	88.0	30.6
Agency	64	93	5.0	6.0	45.3
Other Jurisdiction	55	97	4.0	6.0	76.4
Total	**1248**	**1664**	**100.0**	**100.0**	**33.3**

Since July 5, 2000, the Commissioner acted upon a total of 2,603 complaints, or 89 per cent of the total number received. Overall, 43 per cent of complaints under the Commissioner's jurisdiction were resolved at the close of the second reporting period.

The Commissioner estimates that he receives less than 2 per cent of the total number of complaints received by air carriers, based on conversations with them. However no firm numbers are available, as carriers do not publicly divulge statistics involving complaints.

The increased volume of complaints suggests a growing public awareness of the Commissioner's role in the handling and resolution of air travel complaints. Similarly, the dramatic increase in the 12-month total over complaints received by the Agency in previous years illustrates the obvious need for the kind of dispute resolution process that the Commissioner provides.

COMPLAINT CLASSIFICATION

For the purpose of analysis, complaints sent to the Commissioner are divided into three broad categories: Level One, Level Two and other Jurisdictions.

Level One Complaints: These complaints are from passengers who wrote directly to the Commissioner without first contacting the carrier in question, or who wrote to both the carrier and the Commissioner at the same time.

Complaints investigation staff send complaints of this nature to the carrier to resolve within 60 days and, in turn, copy the reply to the Commissioner. Further intervention by the Commissioner is only necessary if the carrier does not respond or if a complainant is dissatisfied with the carrier's reply. If that happens, the complaint returns to the Commissioner and is designated as a Level Two complaint.

Level One complaints represented 59 per cent of the total number of complaints during the second reporting period. By the end of the period, 58 per cent of the files were closed, virtually all of them with a reasonable or partially reasonable settlement. *

Over a one-year period, the 1,680 Level One complaints received by the Commissioner represented 58 per cent of the total number of complaints.

*(Please see details in the Appendix under Findings, Level One Status and Settlement graphs)

Level Two Complaints: These complaints are from passengers who turned to the Commissioner for help after they had contacted the carrier and either were not satisfied with the carrier's response or did not receive a reply within the specified time frame.

Level Two complaints are analysed by officers of the Complaints Investigation Division to ensure that the file includes all of the pertinent documentation, including details of the incident and the type of recourse being sought by the complainant. Before proceeding with an investigation, the carrier's tariff is reviewed, precedents are identified and additional information is sought when necessary. If the Commissioner determines that no further action is warranted, the complainant is advised accordingly and the file is closed.

If further action is warranted, the carrier in question is asked for written comments on the issues raised in the complaint. During the course of the investigation, the Commissioner's office works closely with the carrier and the complainant to try to obtain a satisfactory resolution. If no solution is found, the Commissioner may deal directly with the carrier on an issue.

During the second reporting period, 468 complaints, or 28 per cent of the total, fell under this category. Only 11 per cent were resolved by the end of the second reporting period, largely because of the length of time required to investigate and settle each complaint. Work on these complaints is continued until they are resolved.

In every instance, complaints that were resolved concluded with a reasonable settlement that either satisfied or partially satisfied more than 70 per cent of the complainants.*

During the 12-month reporting period, the 842 Level Two complaints processed by the Commissioner represented 29 per cent of the total number of complaints.

*(Please see details in the Appendix under Findings, Level Two Status, Settlement and Satisfaction graphs.)

	Number of Complaints Received		Percentage		
Level Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Level One	701	979	56.0	59.0	39.7
Level Two	374	468	30.0	28.0	25.1
Other Jurisdiction	173	217	14.0	13.0	25.4
Total	**1248**	**1664**	**100.0**	**100.0**	**33.3**

Other Jurisdiction: These complaints did not fall within the Commissioner's jurisdiction. In other instances, they were of a general nature, such as a comment, and did not require further intervention.

Complaints that deal in whole or in part with issues that are the responsibility of other government departments or agencies are forwarded to the relevant authorities. For example, safety or transportation policy issues are referred to Transport Canada; issues of false advertising or anti-competitive behaviour are passed on to the federal Competition Bureau; and complaints involving tour operators or travel agencies are sent to the appropriate provincial authority.

While many complaints that deal in whole or in part with regulatory matters are handled under the Commissioner's informal process, some categories of complaints are referred directly to a panel of Canadian Transportation Agency Members. These categories include complaints involving accessible transportation; discontinuance of a domestic air service; pricing; unreasonable terms and conditions of carriage; and allegations of unruly passenger behaviour, commonly known as air rage.

Finally, complaints or comments that do not refer to a specific flight or incident and are of a more general nature are acknowledged and recorded. The Commissioner periodically sends these letters to the appropriate carrier for their information purposes.

Complaints of this nature represented 13 per cent of the total number of complaints for the second reporting period as well as over the entire year.

COMPLAINTS AGAINST CARRIERS

Complaints against Canadian Carriers:

Five carriers accounted for the bulk of complaints filed against 13 Canadian carriers during the second reporting period, with 1,484 complaints or 96 per cent of the total for Canadian carriers. Air Canada and its regional affiliates alone were named in 74 per cent of the total number of complaints. Overall, complaints against Canadian carriers rose by 37 per cent from the first six months of the Commissioner's term.

Statistics for some air carriers have been adjusted to reflect the changes in the air travel industry since the end of the first reporting period. For example, overlapping complaints involving Canadian Airlines have been added to Air Canada statistics and are identified simply as totals for Air Canada. As well, statistics for Air Ontario, Air Nova, Air BC, Air Alliance and Canadian Regional have been combined and are now reflected in the total number of complaints against Air Canada Regional.

	Number of Complaints Received		Percentage		
Canadian Air Carrier	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Air Canada	897	1088	79.5	70.3	21.3
Air Canada Regional	30	57	2.7	3.6	90.0
Air Transat	69	162	6.1	10.5	137.8
Canada 3000 Airlines	53	103	4.7	6.7	94.3
Royal Aviation	30	74	2.7	4.8	146.7
Skyservice	11	12	0.9	0.8	9.1
WestJet	2	5	0.2	0.3	150.0
Other Canadian Carriers	25	32	2.2	2.128.0	
No Specific Carrier Identified	22	26	2.0	1.7	18.2
Total	**1128**	**1547**	**100.0**	**100.0**	**37.0**

As might be expected, Air Canada and its affiliates, the dominant carrier in Canada in terms of size and passenger volume, accounted for the majority of complaints with a total of 1,145 or 74 per cent of total complaints against Canadian carriers, and 69 per cent of complaints against all domestic and foreign carriers. Of the total complaints, 57 were filed against Air Canada's regional affiliates, almost double the number received during the first reporting period.

Five regional and charter carriers accounted for 356 complaints, or 23 per cent of the total number of complaints against Canadian carriers.

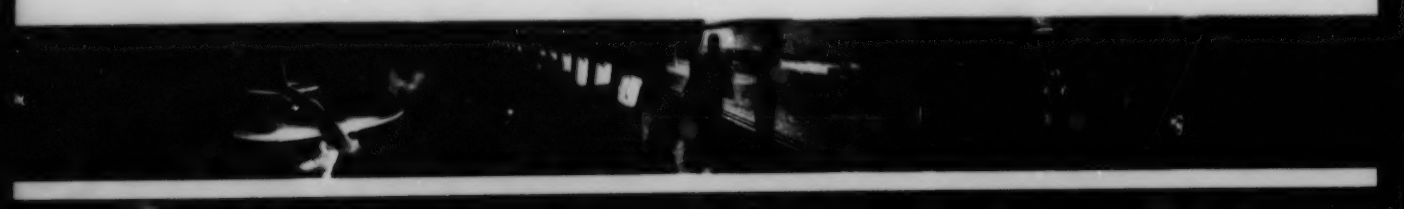
Complaints about Air Transat and Royal Aviation more than doubled in the second reporting period. Air Transat increased by 135 per cent, from 69 complaints to 162; Royal Aviation's complaint total climbed by 147 per cent from 30 to 74. Complaints against Canada 3000 Airlines increased by 94 per cent, from 53 complaints in the first reporting period to 103 in the second.

Over a 12-month period, Canadian carriers garnered a total of 2,675 complaints, or 92 per cent of the total number received by the Commissioner, with Air Canada and its affiliates accounting for 2,072 complaints or 71 per cent.

Complaints against Foreign Carriers:

Foreign carriers accounted for only 7 per cent of the total complaints during the last six months and 8 per cent over the entire 12-month reporting period. Twenty-two of the more than 850 foreign carriers licensed by the Agency received 75 per cent of the total number of complaints of those lodged in their category.

	Number of Complaints Received		Percentage		
Foreign Carrier	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
United Airlines	3	11	2.5	9.5	266.7
KLM	7	10	5.8	8.6	42.9
American Airlines	16	8	13.3	6.9	- 50.0
Continental Airlines	1	8	0.8	6.9	700.0
Lufthansa	9	8	7.5	6.9	-11.1
Alitalia	9	6	7.5	5.2	-33.3
British Airways	6	6	5.0	5.2	0.0
Mexicana Airlines	1	4	0.8	3.5	300.0
Alaska Airlines	1	4	0.8	3.5	300.0
Royal Air Maroc	3	4	2.5	3.5	33.3
US Air	5	3	4.2	2.59	-40.0
Air France	6	3	5.0	2.6	-50.0
China Airlines	0	3	0.0	2.6	300.0
Ansett Aviation	0	3	0.0	2.6	300.0
Olympic Airways, S.A.	4	3	3.3	2.6	-25.0
Cathay Pacific	0	2	0.0	1.7	200.0
Cubana	4	2	3.3	1.7	-50.0
Delta Air Line	1	2	0.8	1.7	100.0
El Al Israel Airlines	0	2	0.0	1.7	200.0
LACSA	11	2	9.1	1.7	-81.8
Northwest Airlines	3	2	2.5	1.7	-33.3
Other	30	20	25.0	17.2	-33.3
Total	**120**	**116**	**100.0**	**100.0**	**-3.3**



NATURE OF COMPLAINTS

Complaint Issues: All Carriers

Air travellers who wrote to the Commissioner during the second reporting period complained about 4,542 separate issues in 16 different categories, a 29-per-cent increase in the number of issues over the first six months.

A total of 8,057 separate complaint issues were raised throughout the Commissioner's first 12 months. Since passengers usually list more than one issue in their complaints, the total number of issues is significantly greater than the total number of individual complaints.

Overwhelmingly, passengers once again complained most about the quality of service they received at some point of their air travel experience either before, during or after their flight.

	All Carriers Number of Issues		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Quality of Service	1582	1892	45.0	41.7	19.6
Flight Schedule	669	827	19.0	18.2	23.6
Baggage	406	439	11.6	9.7	8.1
Ticketing	163	260	4.64	5.72	59.51
Reservations	112	255	3.2	5.2	127.7
Frequent Flyer Program	122	238	3.47	5.24	95.08
Safety	100	203	2.9	4.5	103.0
Denied Boarding	111	170	3.2	3.7	53.2
Airfares	152	153	4.3	3.4	0.7
Charges (services/taxes)	27	39	0.8	0.9	44.4
Unruly Passengers	14	28	0.4	0.6	100.0
Cargo	28	21	0.8	0.5	-25.0
Unaccompanied Minors	12	11	0.3	0.2	-8.3
Allergies	4	5	0.1	0.01	25.0
Other	13	1	0.4	0.0	-92.4
Total	**3515**	**4542**	**100.0**	**100.0**	**29.2**

Similarly, complaints about flight scheduling and baggage issues dominated letters written to the Commissioner. Together, the three issues accounted for 70 per cent of the total number of issues raised during the second reporting period.

Increases in complaints about other issues are noteworthy. In particular, complaints involving ticketing issues, which include penalty fees, restrictions, travel vouchers, refunds and lost tickets, rose by more than 50 per cent. Complaints about frequent flyer programs almost doubled, even though issues in that category represent little more than 5 per cent of the total number of issues. Under the reservation category, complaints about availability of seats, cancellation of tickets or failure to deliver pre-confirmed seating more than doubled, from 112 to 255. Complaints in the denied boarding category, which includes over-booking or late check-ins increased by more than 50 per cent, from 111 to 170.

Complaint issues in other jurisdictions included issues involving safety, the seventh most common complaint issue, which doubled in the second reporting period. Airfares remained virtually the same at 153 while air-rage issues doubled, from 14 to 28. Cargo issues fell by 25 per cent, as did issues involving unaccompanied minors, which fell by 8 per cent.

Complaint Issues: Air Canada and Affiliates

Passengers who complained about Air Canada most often pinpointed the same three issues that dominated complaints during the Commissioner's first six months, when the air carrier was in the midst of the turbulence created by its acquisition of Canadian Airlines. This time, the quality of service provided by Air Canada was called into question by complainants in more than 40 per cent of the issues raised, followed by the airline's scheduling and baggage handling procedures.

The proportion of complaints in the top three issues, however, has remained constant over the two reporting periods. In fact, the number of complaints involving the issue of flight scheduling actually decreased by about 2 per cent. An equal number of people complained about baggage during the second reporting period as did in the first six months. In the quality of service category, the number of complaints increased of by 7 per cent.

There was a significant increase in the number of complaints that involve Aeroplan, Air Canada's frequent flyer program. Although complaints about the program represented little more than 7 per cent of the total against the carrier, consumers lodged almost twice as many complaints during the second period as they did in the first. Among the reasons for the increase in the number of complaints were Air Canada's lack of sufficient staffing, as well as the continued integration of Canadian Airlines' frequent flyer program. Aeroplan was the fourth most frequently mentioned issue in complaints against Air Canada.

Other noticeable increases were complaints about Air Canada's reservations procedure, which also more than doubled. Ticketing, the fifth most common issue, increased by 63 per cent while complaints from passengers who said they were denied boarding increased by 79 per cent.

"My mother's travel agent made reservations for her trip from West Palm Beach Florida to St. John's. The leg from Boston to St. John's was on Air Canada. When my mother called Air Canada to reconfirm her reservations the day before leaving West Palm Beach, the alert agent realized that my mother was saying "St. John's" but the reservations on the computer were to "Saint John." He clarified this and managed to correct the reservations. Had he not caught the travel agent's mistake, an 86-year-old woman would have had a disastrous trip ending up in a strange city. Kudos to Air Canada and the agent."
Passenger, Letter to Air Canada and the Commissioner, October 2000.

	Air Canada and its Affiliates Number of Issues		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Quality of Service	1216	1301	45.7	41.5	7.0
Flight Schedule	514	506	19.3	16.1	-1.6
Baggage	298	298	11.2	9.5	0.0
Frequent Flyer Program	119	230	4.5	7.3	93.3
Ticketing	116	189	4.4	6.0	62.9
Reservations	91	186	3.4	5.9	104.4
Fares	137	137	5.2	4.4	0.0
Denied Boarding	72	129	2.7	4.1	79.2
Safety	37	90	1.4	2.9	143.2
Charges	11	30	0.4	1.0	172.7
Cargo	21	20	0.8	0.6	-4.8
Unaccompanied Minors	9	7	0.3	0.2	-22.2
Unruly Passengers	8	12	0.3	0.4	50.0
Allergies	4	3	0.2	0.1	-25.0
Other	6	0	0.2	0.0	-100.0
Total	**2653**	**3138**	**100.0**	**100.0**	**18.0**

Complaint Issues: All Other Canadian Carriers

In the first reporting period, 559 issues were cited in complaints against other Canadian carriers, compared to 2,649 against Air Canada. During the second reporting period, the number of complaint issues against the other carriers almost doubled in number, compared to an 18-per-cent increase of issues in complaints against Air Canada. Over a 12-month period, other Canadian carriers accumulated 1,665 issues of complaint or 21 per cent of the total.

	All Other Canadian Air Carriers and No Carrier Identified/Number of Issues		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Quality of Service	249	486	44.5	43.9	95.2
Flight Schedule	107	260	19.1	23.5	143.0
Baggage	48	81	8.6	7.3	68.8
Reservations	16	52	2.9	4.7	225.0
Ticketing	23	51	4.1	4.6	121.7
Denied Boarding	22	23	3.9	2.9	4.6
Fares	9	14	1.6	1.3	55.6
Charges	12	8	2.2	0.7	-33.3
Frequent Flyer	2	6	0.4	0.5	200.0
Allergy	0	2	0.0	0.2	200.0
Other	119	204	7.1	12.3	71.4
Total	**559**	**1106**	**100.0**	**10.0**	**97.9**

The number of issues raised in the complaints increased in virtually every category. The most common complaint against the smaller carriers concerned quality of service issues, which accounted for 44 per cent of the total issues of complaint.

Complaints that involved flight schedules more than doubled, from 107 complaints in the first reporting period to 260 in the second. Complaints about baggage issues, which accounted for only 7 per cent of the total, increased nevertheless by 69 per cent.

"I travel very extensively (over 200,000 air miles a year) and the key to resolving problems is being able to "vent one's spleen" to a real person."
Complainant's e-mail message to the Commissioner.

Complaint Issues: Foreign Airlines

The number of issues raised in complaints against foreign air carriers remained constant in most categories over the two reporting periods. Exceptions were complaints involving scheduling of foreign flights, which increased by 27 per cent; and reservations, which doubled from eight complaints to 16. Quality of service complaints actually declined.

	Foreign Air Carriers Number of Complaints		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Quality of Service	117	105	39.4	35.2	-10.3
Flight Schedule	48	61	16.2	20.5	27.1
Baggage	60	60	20.2	20.1	0.0
Ticketing	24	20	8.9	6.7	-16.7
Denied Boarding	16	18	5.4	6.0	12.5
Reservations	8	16	2.7	5.7	100.0
Other	24	18	4.0	3.1	-25.0
Total	**297**	**298**	**100.0**	**100.0**	**0.3**

MAJOR AREAS OF DISSATISFACTION

Quality of Service Issues:

Unquestionably, the majority of Canadians with complaints against air carriers that provide a service in this country have a poor regard for the personal quality of service they receive. Complaints about quality of service were leading issues for both domestic and foreign air carriers.

During the second reporting period as well as over a 12-month span more than 40 per cent of complaint issues focused on the quality of air carrier services at differing points of the travel experience.

Issues in the quality of service category included a negative attitude of ground and in-flight personnel lack of communication about delays and cancellations; careless handling of baggage; and interminable waits on the telephone. Complainants also recounted problems encountered in the handling of complaints; the state of the carrier's equipment; line-ups at the check-in counter; and the quality and availability of meals.

	All Carriers Number of Complaints		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Lack of Communication	528	529	33.4	28.0	0.2
Attitude	390	493	24.7	26.1	26.4
Telephone Delay	180	210	11.4	11.1	16.7
Handling of Complaint	63	184	4.0	9.7	292.1
Line-ups/ Waiting	187	153	11.8	8.1	-18.2
Meals	100	150	6.3	7.9	50.0
Equipment	72	74	4.6	3.9	2.8
Other	62	99	3.9	5.2	59.7
Total	**1582**	**1892**	**100.0**	**100.0**	**19.60**

"If you could somehow encourage and revitalize your employees to want to help your customers, to ***respond with respect****, and try to solve their problems without* ***passing the buck****, it would speak volumes about the sincerity of your customer service initiatives."*
Passenger in a letter to Air Canada and copied to the Commissioner, May 2001

Once again, a lack of communication was the primary irritant, accounting for 28 per cent of the complaints in the quality of service category. More and more Canadians, however, are upset by negative attitudes of some air carrier employees, a category that increased by 26 per cent during the second reporting period. When complaints about telephone delays are added to the mix, the three categories account for almost two-thirds of quality of service complaints.

Increasingly, consumers appear to recognize that they have every right to expect better treatment from air carriers and should complain if they don't get it. Of all the percentage increases, none is higher than the increase in the number of complaints about the *handling* of complaints by air carriers, which almost tripled during the second reporting period. A frequent lament from consumers is that following through on a complaint is often as stressful as the incident that sparked it. As one complainant wrote to the Commissioner: "Many of us feel somewhat intimidated to bring legitimate issues to the attention of the airline."

A passenger who flew more than 300,000 air miles using 14 different airlines in 2000 wrote a letter to the Commissioner praising Air Canada as the best service airline of the lot. The example he used to illustrate the reason for his accolade may have been a small gesture, but it meant a lot. On a stopover in Honolulu during a three-week, around-the-world trip, the Vancouver business executive left the book he was reading in the seat pocket. He returned to discover that cleaners had taken the book. Assuming the book to be irretrievably lost, he ordered another. "I should have known better. Air Canada not only tracked my book down, they had it waiting for me when I flew into Vancouver on my way home! I was paged and presented with my lost book."

Although a kind gesture is appreciated when things go wrong, courtesy alone is often not enough to compensate for a problem that could have been averted in the first place. Assigned to a broken seat on a fully booked flight from Toronto to Tel Aviv, a complainant who was forced to hold his infant son in his arms for the entire journey complimented the helpful flight attendant who added cushions to make the seat more comfortable. But as the complainant quite rightly pointed out, the carrier should have repaired the defective seat before the flight departed.

One bright spot: complaints about the kind of interminable line-ups and lengthy waits that plagued the period of adjustment as Air Canada absorbed the operations of Canadian Airlines actually decreased by almost 20 per cent during the second reporting period.

"If you could somehow encourage and revitalize your employees to want to help your customers, to respond with respect, and try to solve their problems without passing the buck, it would speak volumes about the sincerity of your customer service initiatives."
Passenger in a letter to Air Canada and copied to the Commissioner, May 2001

Once again, a lack of communication was the primary irritant, accounting for 28 per cent of the complaints in the quality of service category. More and more Canadians, however, are upset by negative attitudes of some air carrier employees, a category that increased by 26 per cent during the second reporting period. When complaints about telephone delays are added to the mix, the three categories account for almost two-thirds of quality of service complaints.

Increasingly, consumers appear to recognize that they have every right to expect better treatment from air carriers and should complain if they don't get it. Of all the percentage increases, none is higher than the increase in the number of complaints about the *handling* of complaints by air carriers, which almost tripled during the second reporting period. A frequent lament from consumers is that following through on a complaint is often as stressful as the incident that sparked it. As one complainant wrote to the Commissioner: "Many of us feel somewhat intimidated to bring legitimate issues to the attention of the airline."

A passenger who flew more than 300,000 air miles using 14 different airlines in 2000 wrote a letter to the Commissioner praising Air Canada as the best service airline of the lot. The example he used to illustrate the reason for his accolade may have been a small gesture, but it meant a lot. On a stopover in Honolulu during a three-week, around-the-world trip, the Vancouver business executive left the book he was reading in the seat pocket. He returned to discover that cleaners had taken the book. Assuming the book to be irretrievably lost, he ordered another. "I should have known better. Air Canada not only tracked my book down, they had it waiting for me when I flew into Vancouver on my way home! I was paged and presented with my lost book."

Although a kind gesture is appreciated when things go wrong, courtesy alone is often not enough to compensate for a problem that could have been averted in the first place. Assigned to a broken seat on a fully booked flight from Toronto to Tel Aviv, a complainant who was forced to hold his infant son in his arms for the entire journey complimented the helpful flight attendant who added cushions to make the seat more comfortable. But as the complainant quite rightly pointed out, the carrier should have repaired the defective seat before the flight departed.

One bright spot: complaints about the kind of interminable line-ups and lengthy waits that plagued the period of adjustment as Air Canada absorbed the operations of Canadian Airlines actually decreased by almost 20 per cent during the second reporting period.

Flight Schedule Issues:

Time is a critical component of any plan involving travel, especially by air. How much time is enough is a question experienced air travellers build into their business or pleasure schedules—whether it is to allot the time needed to check in for a flight, make a connection, retrieve baggage, clear customs or, in Canada, to make allowances for inclement weather.

Similarly, air carriers must juggle the unexpected with the unavoidable. Increased congestion on airport runways means air carriers have a much narrower margin of time to fix what has gone wrong or make up for time that is lost through no fault of their own.

Where carrier and customer clash most frequently is in the issue of delays. A majority of 60 per cent of flight schedule complaints involved delays that plague nearly every major air carrier at virtually every airport. Nor is the problem likely to abate. Over a 12-month period, delays accounted for 58 per cent of all complaints involving flight schedule issues.

Most often, passengers who wrote to the Commissioner said that what bothered them most was being left in the dark about the reason for the delay. Others were irked at the runaround they received at from airline personnel about how long the delay was expected to last.

In one complaint, a London, Ontario couple flying to Edmonton for a family gathering sat staring at their parked aircraft through the departure lounge window through a series of seemingly inexplicable delays that lasted six hours. Finally, the carrier's customer service representatives, still offering no reason for the delay, issued lunch vouchers to the couple and more than 120 other waiting passengers. When the passengers returned, the aircraft had not only disappeared from the gate but the flight had been cancelled. Wrote the passenger: "If only you could realize how frustrating (the miidest term I can employ as a descriptor) these indefensible actions were." Only months later, after an intervention by the Commissioner, did the air carrier

	All Carriers Number of Complaints		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Delay	375	496	56.1	60.0	32.3
Cancellation	193	169	28.9	20.4	-12.4
Revised	101	162	15.1	19.6	60.4
Total	**669**	**827**	**100.0**	**100.0**	**23.6**

explain that a progressive delay—caused when mechanics are unable to accurately determine the repair time until each step of the process is completed—was the reason for the hold-up of that particular flight. Perhaps if the passengers had been told that at the outset, the carrier might have had at least two fewer dissatisfied customers.

In two other categories, a decrease by 12 per cent in the number of complaints about flight cancellations was offset by a significant jump of 60 per cent in complaints involving the revision of flight schedules by carriers. Noting that the "cancelled flight" syndrome occurs with some regularity, one complainant questioned why carriers did not have a protocol that placed at least one check point on baggage as well as a crew member who was responsible for ensuring that baggage is transferred from one aircraft to another.

Baggage Issues:

Everyone knows that luggage can get lost or delayed—they just hope it won't be their own.

Despite the limited liability air carriers claim for the delay, loss or damage of baggage, many airlines employ an increasingly sophisticated array of devices to ensure the safe transport and delivery of luggage, including radio frequency scanners to track lost pieces. Still, the consistently high number of complaints about delayed, damaged or lost luggage over a 12-month period suggests that carriers have yet to find a way to assure passengers that their luggage is as important to the carrier as it is to the traveller.

Delayed baggage accounted for almost half of baggage issues in both reporting periods, followed by lost luggage at more than 25 per cent. The largest increase in complaints was damaged baggage, which rose by 47 per cent, from 49 to 72 complaints.

	All Carriers Number of Complaints		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Delayed	206	210	51.0	48.0	2.0
Lost	119	114	29.2	26.0	-4.2
Damaged	49	72	12.0	16.4	46.9
Excess	17	24	4.2	5.5	41.2
Liability	9	10	2.2	2.3	11.1
Size limits	6	9	1.5	2.1	50.0
Total	**407**	**439**	**100.0**	**100.0**	**7.9**

While the actual loss or delay of luggage can cause a high degree of stress and inconvenience, most baggage complaints focus on the attitude of many carriers during the relocation or replacement process. One passenger spent much of his family's California vacation on the telephone tracking down a baby stroller lost in transit. He complained that each call to the airline required a complete recounting of the details, even though he took pains to cite the file number at the beginning of each conversation. "Some of those calls were even answered by the same agent," wrote the passenger. More than two weeks after the family returned home, the stroller was returned without an explanation.

The Complaint: Arriving home from a business trip to Vancouver, a Calgary high tech executive was greeted by the sight of his expensive leather overnight bag chugging forlornly around the Air Canada baggage carousel. Mangled beyond repair, the $1,200 bag looked as though it had been dragged across the Rockies, with a gaping rip the length of the zipper and a gigantic hole at one shredded end. Noticing that clothing and several personal items had obviously fallen out along the way, the passenger photographed the bag and filed a claim for his lost and damaged goods at the baggage services counter. That was perhaps the last straightforward aspect of his struggle for compensation.

The next day, the passenger took his bag as instructed to a local Air Canada service contractor, where he was told it would take two weeks for a replacement bag to arrive. After several calls over the next two months, the passenger, a frequent flyer, finally purchased a comparable piece of luggage and told the service contractor to suspend efforts to replace the bag. He had more luck with action on his $1,039 claim for his lost and damaged contents. When the final settlement cheque arrived three weeks later, however, it was for $590 and not the full amount. In a letter to the Air Canada ombudsman and the Commissioner, the passenger said he was satisfied with the settlement for the lost contents and proposed that he be reimbursed $918.06 for the replacement bag. "I find it unacceptable that it has taken me over two and a half months for me to be compensated for the loss of the bag," he wrote.

The Resolution: Following the intervention of the Commissioner, Air Canada issued the passenger a cheque for $910 to cover the cost of the replacement bag--$8.06 less than the passenger's documented claim.

While the actual loss or delay of luggage can cause a high degree of stress and inconvenience, most baggage complaints focus on the attitude of many carriers during the relocation or replacement process. One passenger spent much of his family's California vacation on the telephone tracking down a baby stroller lost in transit. He complained that each call to the airline required a complete recounting of the details, even though he took pains to cite the file number at the beginning of each conversation. "Some of those calls were even answered by the same agent," wrote the passenger. More than two weeks after the family returned home, the stroller was returned without an explanation.

The Complaint: Arriving home from a business trip to Vancouver, a Calgary high tech executive was greeted by the sight of his expensive leather overnight bag chugging forlornly around the Air Canada baggage carousel. Mangled beyond repair, the $1,200 bag looked as though it had been dragged across the Rockies, with a gaping rip the length of the zipper and a gigantic hole at one shredded end. Noticing that clothing and several personal items had obviously fallen out along the way, the passenger photographed the bag and filed a claim for his lost and damaged goods at the baggage services counter. That was perhaps the last straightforward aspect of his struggle for compensation.

The next day, the passenger took his bag as instructed to a local Air Canada service contractor, where he was told it would take two weeks for a replacement bag to arrive. After several calls over the next two months, the passenger, a frequent flyer, finally purchased a comparable piece of luggage and told the service contractor to suspend efforts to replace the bag. He had more luck with action on his $1,039 claim for his lost and damaged contents. When the final settlement cheque arrived three weeks later, however, it was for $590 and not the full amount. In a letter to the Air Canada ombudsman and the Commissioner, the passenger said he was satisfied with the settlement for the lost contents and proposed that he be reimbursed $918.06 for the replacement bag. "I find it unacceptable that it has taken me over two and a half months for me to be compensated for the loss of the bag," he wrote.

The Resolution: Following the intervention of the Commissioner, Air Canada issued the passenger a cheque for $910 to cover the cost of the replacement bag--$8.06 less than the passenger's documented claim.

Frequent Flyer Issues:

Frequent flyer programs have become a popular promotional tool that large air carriers use to develop consumer loyalty. While the premise of the award program is simple—the more air miles passengers pay for, the more "free" air miles they are given for other trips—many frequent flyers find that redeeming those points and booking a seat on the flight of their choice can be a logistical nightmare.

Overall, frequent flyer programs were the fifth most common issue of complaint handled by the Commissioner during the second reporting period. Even more striking, however, was that complaints increased by 95 per cent (from 122 to 238) over the first six months, the largest percentage increase of any complaint issue.

Most complaints within the frequent flyer category involved the two separate issues of redeeming points for air travel and booking a reservation using points. The two issues represented almost half of the category total. The number of complaints about points redemption doubled from the first reporting period to the second, while complaints about booking a reservation more than tripled, from 21 to 77 complaints.

	All Carriers Number of Complaints		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
Points redemption	39	78	32.0	32.8	100.0
Reservations	21	77	17.2	32.4	350.0
Space Available	20	19	16.4	8.0	-5.0
Other	42	64	34.4	26.9	52.4
Total	**122**	**238**	**100.0**	**10.0**	**95.1**

The emergence of frequent flyer points as a source of contention among air travellers was perhaps inevitable. When Air Canada absorbed Canadian Airlines, it gained its established rival's base of clients, many of whom were members of Canadian's own points program. The merger of the two frequent flyer programs increased the number of new Aeroplan customers and also, in some cases, the points that a member of both programs had accumulated. Consequently, Air Canada had more Aeroplan members with more redeemable points than the carrier had available designated seats. The glut of frequent flyers also placed a strain on the carrier's service representatives, whose workload increased as both new and long-time Aeroplan members called to book a flight or inquire about the status of their plans.

TYPES OF REMEDIES SOUGHT

An explanation and an apology go a long way to satisfy an aggrieved air traveller but often money travels even further. One angry complainant included a $10 parking charge in his claim after he drove 80 kilometers to an airport in an unsuccessful effort to settle a dispute that numerous telephone calls had also failed to resolve. Another demanded an explanation along with compensation "or whichever your public relations staff comes up with first."

Twice as many complainants want an explanation as expect an apology. Almost one third of the remedies sought over each period involved a demand that carriers account for their actions, whether it was an explanation for delayed baggage, a cancelled flight or inferior service. Understandably, consumers expect responses from carriers to be courteous, prompt and straightforward.

Passengers who have lost possessions through no fault of their own demand and expect to be reimbursed in a fair and reasonable manner. The second highest category, compensation, was the desired remedy in 21 per cent of complaints over the 12-month period.

Other passengers demanded ticket refunds, which almost doubled from 168 in the first reporting period to 321. Overall, refunds were sought in 14 per cent of the complaints during the 12-month period. Vouchers for future travel, the fifth most popular remedy, were demanded in only 6 per cent of the complaints during both the second reporting period and overall.

	Remedies Sought in Complaints Number Seeking that Remedy		Percentage		
Issue Type	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**July/Dec. 00**	**Jan./June 01**	**change**
An Explanation	505	655	32.5	32.0	29.7
Compensation	507	613	32.7	30.0	20.9
Refund	168	321	10.8	15.7	91.1
Apology	222	296	14.3	14.5	33.3
Future Travel Voucher	100	127	6.4	6.2	27.0
Regulatory Change	40	25	2.6	1.2	-37.5
Air Carrier Policy Change	10	10	0.6	0.5	0.0
Total	**1552**	**2047**	**100.0**	**100.0**	**31.9**

RECOMMENDATIONS

Based on his findings, the Commissioner recommends that:

1. **If scheduled air carriers in Canada are not voluntarily willing to provide public accounts of their monthly service performance records, legislation should be considered requiring them to do so. Categories of performance indicators, to be reported by each carrier at least quarterly within four to six weeks of cut off, would include:**

- On-time performance (arrivals and departures) of major Canadian scheduled air carriers by airport, by time of day, by city pair;
- Lost and delayed baggage (including retrieval times);
- Passengers denied boarding, due to overbooking and other situations;
- Flight cancellations and rescheduling;
- Number and nature by category of consumer complaints received by major Canadian scheduled air carriers; and
- Number of enplaned passengers.

Full disclosure of performance records would allow the public to evaluate a carrier's quality of service on an informed and reasonable basis. It also would help interested parties to better understand the challenges that face the air travel industry, from a carrier's perspective. Voluntary disclosure of vital service statistics would reflect the Canadian air travel industry's collective and individual commitment to providing the highest level of service for its customers.

2. **Air carriers provide better training in customer service from the top echelon of management to the front-line employees. Such training would include instruction in dispute resolution and people-handling skills.**

Quality service comes from a culture of excellence that permeates every level of a business, especially one that has direct contact with its customers. Knowing how to defuse a difficult situation is key to solving problems before they escalate into a full-fledged complaint.

3. **Air carriers empower employees to make judicious decisions about a problem that arises at the first point of contact; and further authorize them to provide compensation, when warranted, in the form of travel certificates, upgrades, air currency mileage, or other gestures of goodwill.**

Front-line employees are the closest to the action. Train them properly, utilize their input, treat them with respect and give them the responsibility they deserve—and they will create as positive an impression as any promotional or advertising campaign.

4. **Air carriers provide comment cards at check-in counters and on board flights so that consumers can notify the air carrier's management of instances where service is either above or below quality standards. Further, that air carriers reward exemplary service and discipline less-than-satisfactory service.**

   Air carriers might be surprised by the number of people who want to say nice things about them but forget about it when they get home. They could also benefit from discovering where passengers think they could improve their services. Comment cards that include a return e-mail address are time-friendly for the passenger and a positive public relations tool for the carrier, allowing it to demonstrate an interest in the well being of its customers.

5. **Air carriers provide the public with the number of aircraft seats they make available in each category, including frequent flyer programs and seat sales, for each market served by the carrier.**

   Typically, carriers set aside 10 per cent of seats on designated flights for frequent flyers who use points for tickets. At the moment, there is no way of knowing how many seats on any one flight are actually occupied by frequent flyers and seat-sales compared to full-fare passengers. As more and more frequent flyers accumulate more and more air points they have difficulty redeeming, there will be more and more complaints.

6. **Air carriers publicly display customer service plans, as well as the terms and conditions of travel contained in their tariffs so that consumers understand what they can and should expect from the carrier. The documents should be publicly available and posted on carrier websites and at airports. Employees should also be made aware of content in the plans and tariffs that involve areas of their responsibility.**

   The most progressive and responsive customer service plan in the world is simply words on paper if the customer is unaware of its existence. The same is true for a carrier's commitment to follow through on the promises made within the pages. It is not enough to distribute booklets in ticket offices—carriers should give their plans and tariffs the public disclosure and prominence they deserve.

7. **In planning their flight schedules, air carriers consider increasing recommended connection times to reflect the ongoing problem with flight delays.**

   Increased air traffic has put a strain on aging airport infrastructures around the world. Even in the best of times, modernizing air traffic control and adding new runways, taxiways and terminals are costly and time-consuming ventures. Until the infrastructure reflects the needs of the air travel industry, however, carriers should proactively anticipate delays by building more time into scheduling connecting flights on high-traffic routes.

8. **In cooperation with interested stakeholders such as the travel agency community, air carriers actively seek ways to better contact and inform all passengers of major changes to flight schedules (including lengthy delays, cancellations and revisions) in advance of their arrival at the airport.**

   Many air carriers with frequent flyer programs now notify members who have given them contact numbers for such purposes. This courtesy should be extended to all passengers by offering them the option of leaving contact numbers when they make a reservation, either through the carrier's reservations office, a booking agency, or over the Internet.

9. **Air carriers and other air travel stakeholders attend a forum arranged by the Commissioner to discuss the potential of setting basic standards for issues that are outside the formal contract of carriage, as set out in the tariffs of carriers.**

   By pooling the expertise and experience of its members, the air travel industry could reach a reasonable and workable understanding of common problems relating to delayed and/or cancelled flights. For example, how should a carrier react to claims by their customers about a missed business meeting, a missed wedding, a missed cruise departure, or a missed day of vacation?

APPENDIX

1. *CANADA TRANSPORTATION ACT* (S. 85. 1)

Designation

85. 1 (1) The Minister shall designate a temporary member to act as the Air Travel Complaints Commissioner for the purposes of this section.

Filing of complaints

(2) A person shall file in writing with the Air Travel Complaints Commissioner a complaint against a licensee in respect of its air service if the person made the complaint to the licensee and the complaint was not resolved to the person's satisfaction.

Review and mediation

(3) The Commissioner, or person authorized to act on the Commissioner's behalf, shall review and attempt to resolve every complaint filed under subsection (2) for which no other remedy exists and may, if appropriate, mediate or arrange for the mediation of a complaint filed under that subsection.

Production of documents

(4) On request by the Commissioner or a person authorized to act on the Commissioner's behalf, a person shall produce for examination by the Commissioner any document, record or thing that is in the possession or under the control of the person and is, in the opinion of the Commissioner, relevant to a complaint.

Report to Parties

(5) The Commissioner or a person authorized to act on the Commissioner's behalf shall provide to the parties a report that outlines their positions and any settlement that they reached.

Publicly available report

(6) The Commissioner shall, at least semi-annually, prepare a report to the Governor in Council through the Minister setting out the number and nature of complaints filed under subsection (2), including the names of the licensees against whom the complaints were made and describing the manner in which they were dealt with and any systemic problems observed. The Agency shall include the Commissioner's report in its annual report.

2. CATEGORIES OF FINDINGS

One of the first steps in the complaint handling process is to determine which of 16 categories of issues apply to a complaint. Within those issues are further breakdowns that help to pinpoint the nature of the complaint.

Allergies:	food; perfumes/scents; pets
Baggage:	damaged; delayed; excess; liability; lost; size/limits
Cargo:	animals; damaged; delayed; lost
Charges:	Nav Canada; taxes; too many
Denied Boarding:	compensation; late check-in; over-booking; reconfirmation; travel documents
Fares:	bereavement; inadequate range; level; seat sale; senior
Frequent Flyer Program:	points redemption; reservations; space available
Quality of Service:	attitude; conduct of fellow passengers; equipment; handling of complaint; lack of communication; line-ups/waiting; meals; telephone delays
Reservations:	availability of seats; cancellation; non-delivery of pre-confirmed seating
Safety:	fitness of aircraft; malfunctioning equipment; noise level; passenger health; seat configuration
Schedule:	cancellation; delay; revised schedule
Smoking	
Ticket:	charges (change fees/penalties); code-sharing; lost; refunds; restrictions; travel vouchers
Unaccompanied Minors:	charges; quality of services
Unruly Passenger:	conduct of crew; conduct of passenger; ignore crew instructions; refusal to transport; safety; security issues.
Unknown	

3. OTHER FINDINGS

Complaints Received by Province/Territory/Country

Residents from every province and territory sent written complaints to the Commissioner during the second reporting period. Once again, the bulk of complaints, 44 per cent, originated in Ontario, the most densely populated province and the busiest air travel hub within Canada.

While the percentage of Ontario-based complainants decreased by 4 per cent over the first six months, complaints in general increased from all regions of Canada, with the exception of Prince Edward Island. Complaints from British Columbia and Nova Scotia almost doubled in number during the second reporting period, while 65 per cent more Albertans wrote to the Commissioner. Despite significant air travel traffic to and from Quebec, especially Montreal and Quebec City, complaints from Quebec represented little more than 5 per cent of the total.

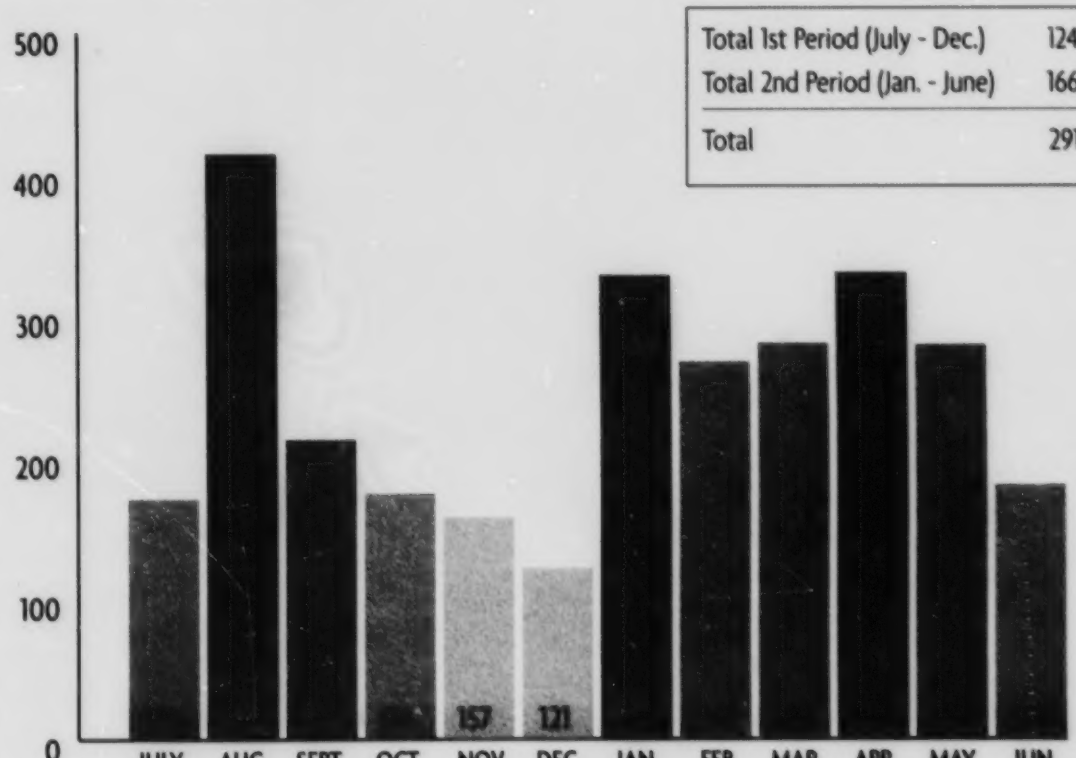
	Number of Complaints		Percentage		
Issue Type	July/Dec. 00	Jan./June 01	July/Dec. 00	Jan./June 01	change
Newfoundland and Labrador	28	32	2.2	1.9	14.39
Nova Scotia	28	53	2.2	3.2	89.3
Prince Edward Island	7	2	0.6	0.1	-71.4
New Brunswick	22	26	1.8	1.6	18.2
Quebec	85	91	6.8	5.5	7.1
Ontario	610	738	48.9	44.4	21.0
Manitoba	42	56	3.37	3.4	33.3
Saskatchewan	21	35	1.7	2.1	66.7
Alberta	161	221	12.9	13.3	37.3
British Columbia	170	333	13.6	20.0	95.9
Yukon	2	10	0.2	0.6	400.0
Nunavut/NWT	6	9	0.5	0.5	50.0
United States	48	34	3.9	2.0	-29.2
Foreign (non-USA)	18	24	1.44	1.44	33.3
TOTAL	1248	1664	100.0	100.0	33.0

Frequency of Complaints

During the second half of the reporting year, complaints not only increased in number in comparison to the first six months but were also more evenly spread over the reporting period, averaging 70 complaints per week. This suggests that the air travelling public is more aware of the Commissioner's function as an impartial third party in disputes with the air travel industry.

A number of factors can be attributed to spikes in complaint frequency during certain months. As noted in the Commissioner's first report, increases in the number of complaints during the months of August and September 2000 correspond to extensive media coverage of Air Canada's acquisition of Canadian Airlines as well as to the creation of the Commissioner's office itself. Increases in January 2001 and again in March and April 2001 follow peak air travel periods during holidays and school breaks, when heavier passenger loads are more likely to generate complaints. The sudden dip in June 2001, however, may simply reflect the installation of a new queue system by the Commissioner's office to upgrade the complaint handling process, in which case a number of complaints were likely registered in the following month.

Complaints received by month



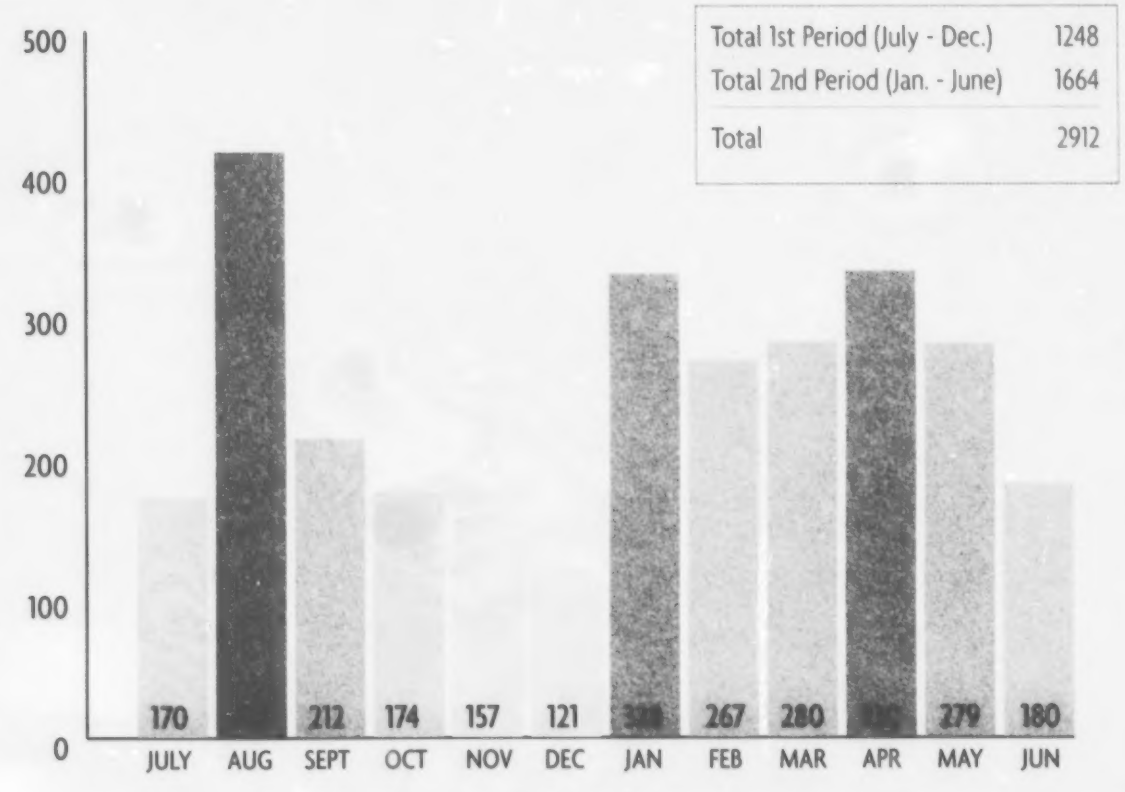
Total 1st Period (July - Dec.)	1248
Total 2nd Period (Jan. - June)	1664
Total	2912

Frequency of Complaints

During the second half of the reporting year, complaints not only increased in number in comparison to the first six months but were also more evenly spread over the reporting period, averaging 70 complaints per week. This suggests that the air travelling public is more aware of the Commissioner's function as an impartial third party in disputes with the air travel industry.

A number of factors can be attributed to spikes in complaint frequency during certain months. As noted in the Commissioner's first report, increases in the number of complaints during the months of August and September 2000 correspond to extensive media coverage of Air Canada's acquisition of Canadian Airlines as well as to the creation of the Commissioner's office itself. Increases in January 2001 and again in March and April 2001 follow peak air travel periods during holidays and school breaks, when heavier passenger loads are more likely to generate complaints. The sudden dip in June 2001, however, may simply reflect the installation of a new queue system by the Commissioner's office to upgrade the complaint handling process, in which case a number of complaints were likely registered in the following month.

Complaints received by month



Total 1st Period (July - Dec.)	1248
Total 2nd Period (Jan. - June)	1664
Total	2912

Complaint Status

Understandably, complaints take varying amounts of time to investigate and resolve. When the first reporting period ended on December 31, 2000, a total of 527 or 42 per cent of 1,248 complaints received had been resolved.

The remaining 721 open files were carried over to the second reporting period, which began on January 1, 2001. Of those, 383 complaints were resolved and the file closed by the end of the reporting period on June 30, 2001.

The final 338 unresolved complaints from the first reporting period remain open.

Complaints Received: July to December 2000

Status of Complaint	Total
Closed July 5 - Dec. 31, 2000	527
Closed Jan. 1 - June 30, 2001	383
Still Active June 30, 2001	338
Total	**1248**

Status of Level One and Level Two complaints, January 1, 2001 to June 30, 2001

a. **Level One:** At the end of the second reporting period on June 30, 2001, files were closed on a total of 571 Level One complaints, or 58 per cent of the total number in that category.

Level One Complaints: January to June 2001

Status as of June 30, 2001	Complaints Received	Percentage
Closed by June 30, 2001	571	58.3
Active at June 30, 2001	408	41.7
Total	**979**	**100.0**

b. **Level Two:** At the end of the second reporting period on June 30, 2001, files were closed on a total of 51 Level Two complaints, or 11 per cent of the total number in that category. The remaining 417 Level Two complaints are carried over into the next reporting period. Level 2 complaints require more time to close because of the need to investigate the complaint.

Level Two Complaints: January to June 2001

Status as of June 30, 2001	Complaints Received	Percentage
Closed by June 30, 2001	51	10.9
Active at June 30, 2001	417	89.1
Total	**468**	**100.0**

Settlement of Level One Complaints

a. Level One: January 1, 2001 to June 30, 2001

During the last reporting period, from January 1, 2001 to June 30, 2001, virtually every Level One complaint was closed with a settlement that was considered by the Commissioner's office to be reasonable or partially reasonable. Only four complaints were resolved unsatisfactorily. Two complaints were either dismissed or withdrawn.

Settlement of Closed Complaints: Level One

Staff Analysis of the Settlement Closed as of June 30, 2001	Complaints with that Settlement	Percentage
Reasonable	511	89.5
Partially Reasonable	54	9.5
Not Reasonable	4	0.7
Dismissed/Withdrawn	2	0.4
Total	**571**	**100.0**

b. Level One: July 5, 2000 to June 30, 2001

An overwhelming majority of 95 per cent of the 618 Level One complaints that were resolved between July 5, 2000 and June 30, 2001 closed with a reasonable or partially reasonable settlement. Only 13 complaints, or 2 per cent, were considered by the Commissioner's office to have closed without a satisfactory outcome. A further 19 complaints, or 3 per cent, were dismissed or withdrawn.

Settlement of Closed Complaints Received during the First Reporting Period: Level One

Staff Analysis of the Settlement Closed between July 5, 2000 through to June 30, 2001	Complaints with that Settlement	Percentage
Reasonable	555	89.8
Partially Reasonable	31	5.0
Not Reasonable	13	2.1
Dismissed/Withdrawn	19	3.1
Total	**618**	**100.0**

Settlement of Level Two Complaints

a. Level Two: January 1, 2001 to June 30, 2001

During the last reporting period, from January 1, 2001 to June 30, 2001, 98 per cent of the 51 Level Two complaints closed with a settlement that was considered by the Commissioner's office to be reasonable or partially reasonable. No complaint was resolved unsatisfactorily.

Settlement of Closed Complaints: Level Two

Staff Analysis of the Settlement Closed as of June 30, 2001	Complaints with that Settlement	Percentage
Reasonable	48	94.1
Partially Reasonable	2	3.9
Not Reasonable	0	0.0
Dismissed/Withdrawn	1	2.0
Total	**51**	**100.0**

b. Level Two: July 5, 2000 to June 30, 2001

Throughout the 12-month period, 85 per cent of the resolved Level Two complaints were settled with a reasonable or partially reasonable settlement. Only two complaints were considered by the Commissioner's office to have closed without a satisfactory outcome. A further 19 cases, or 13 per cent of complaints, were dismissed or withdrawn.

Settlement of Closed Complaints: Level Two

Staff Analysis of the Settlement Closed between July 5, 2000 through to June 30, 2001	Complaints with that Settlement	Percentage
Reasonable	113	78.5
Partially Reasonable	10	6.9
Not Reasonable	2	1.4
Dismissed/Withdrawn	19	13.2
Total	**144**	**100.0**

Satisfaction of Closed Complaints

a. Level Two: January 1, 2001 to June 30, 2001

Of the 51 Level Two complaints that were closed during the second reporting period, 73 per cent were resolved to the full or partial satisfaction of the complainants involved. Eight complainants, or 16 per cent, were not satisfied with the results.

Satisfaction Level of Closed Complaints: Level Two

Staff Analysis of the Satisfaction Level Closed as of June 30, 2001	Complaints with that Satisfaction	Percentage
Satisfied	34	66.7
Partially Satisfied	3	5.9
Not Satisfied	8	15.7
Not Known	5	9.8
Dismissed/Withdrawn	1	2.0
Total	**51**	**100.0**

b. Level Two: July 5, 2000 to June 30, 2001

Throughout the 12-month period, 66 per cent of the 144 resolved Level Two complaints were settled to the satisfaction or partial satisfaction of the complainant. Twenty consumers, or 14 per cent of the total, were not satisfied by the outcome. A total of 19 complaints, or 13 per cent, were withdrawn or dismissed.

Satisfaction Level of Closed Complaints: Level Two

Staff Analysis of the Satisfaction Level Closed between July 5, 2000 through to June 30, 2001	Complaints with that Settlement	Percentage
Satisfied	83	57.6
Partially Satisfied	12	8.3
Not Satisfied	20	13.9
Not Known	10	6.9
Dismissed/Withdrawn	19	13.2
Total	**144**	**100.0**

Canadian and Foreign Carriers

The following is a breakdown of complaints against Canadian carriers compared to the total number of complaints against foreign carriers.

Nationality	Carrier	Air Canada Affiliates	July/Dec. 00	Jan./June 01	Change
Canadian Carriers	Air Canada		897	1088	21.3
		Air Canada Regional	30	57	90.0
	Subtotal - Air Canada and its Affiliates		**927**	**1145**	**23.5**
	Air Transat		69	162	134.8
	Canada 3000		53	103	94.3
	Royal Aviation		30	74	146.7
	Skyservice		11	12	9.1
	Calm Air		3	1	-66.7
	First Air		3	6	100.0
	Air Inuit		2	0	-200.0
	Interprovincial Airlines		2	0	-200.0
	WestJet		2	5	250.0
	30,000 Island Air		1	0	-100.0
	Air Labrador		1	0	-100.0
	Air Montréal		1	1	0.0
	Central Mountain Air		1	1	0.0
	Alta Flights (Charters) Inc.		0	1	100.0
	CanJet		0	5	500.0
	Air Georgian Limited		0	2	200.0
	Régionnair Inc.		0	1	100.0
	Capital City Air Inc.		0	2	200.0
	Subtotal - Other Canadian Air Carriers		**179**	**376**	**110.1**
No Carrier Specified	**Subtotal - No Carrier Specified**		**22**	**26**	**18.9**
Foreign Carriers	**All other Carriers**		**120**	**117**	**-2.5**
Total			**1248**	**1664**	**33.3**

Canadian and Foreign Carriers

The following is a breakdown of complaints against Canadian carriers compared to the total number of complaints against foreign carriers.

Nationality	Carrier	Air Canada Affiliates	July/Dec. 00	Jan./June 01	Change
Canadian Carriers	Air Canada		897	1088	21.3
		Air Canada Regional	30	57	90.0
	Subtotal - Air Canada and its Affiliates		**927**	**1145**	**23.5**
	Air Transat		69	162	134.8
	Canada 3000		53	103	94.3
	Royal Aviation		30	74	146.7
	Skyservice		11	12	9.1
	Calm Air		3	1	-66.7
	First Air		3	6	100.0
	Air Inuit		2	0	-200.0
	Interprovincial Airlines		2	0	-200.0
	WestJet		2	5	250.0
	30,000 Island Air		1	0	-100.0
	Air Labrador		1	0	-100.0
	Air Montréal		1	1	0.0
	Central Mountain Air		1	1	0.0
	Alta Flights (Charters) Inc.		0	1	100.0
	CanJet		0	5	500.0
	Air Georgian Limited		0	2	200.0
	Régionnair Inc.		0	1	100.0
	Capital City Air Inc.		0	2	200.0
	Subtotal - Other Canadian Air Carriers		**179**	**376**	**110.1**
No Carrier Specified	**Subtotal - No Carrier Specified**		**22**	**26**	**18.9**
Foreign Carriers	**All other Carriers**		**120**	**117**	**-2.5**
Total			**1248**	**1664**	**33.3**

MASTER CHART

ISSUES: RP1 - July 5, 2000 to December 31, 2000
RP2 - January 1, 2001 to June 30, 2001

CARRIER	ALLERGIES		BAGGAGE		CARGO		CHARGES		DENIED BOARDING		FARES		FREQUENT FLYER		QUALITY OF SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Aeroflot								1							1	2
Aerolineas Argentinas			1												1	
Air Afrique				2												
Air Canada + Canadian	3	4	278	285	19	21	29	11	116	67	135	136	229	119	1234	1175
Air Canada Regional			20	13	1		1		13	5	2	1	1		67	41
Air China				1											2	
Air France			4	3		1		1	2	2					5	8
Air Georgian			3												4	
Air Inuit				1		2						2				1
Air Labrador																
Air Montreal																1
Air New Zealand									1							
Air Pacific												1				
Air Transat	1		25	21		3	4	1	5	6		1			221	92
Air Charters Inc.																
Alaska Airlines				1					2						2	
Alitalia			6	7						2					8	9
Alta Flights (Charters)			2												2	
American Airlines			2	7					1	3					8	11
American West			1												2	
Ansett Worldwide															2	
Bradley Air Services			2	1							3	2			2	1
British Airways			1	1				1		1		2			11	8
British Midland				2												4
BWIA																
Calm Air				2								1				1
Canada 3000			28	13		1		6	10	8	3		1		125	72
CanJet			1											6		
Capital City Air											1				2	
Cathay Pacific														1		
Central Mountain Air			1							1					2	1
Czech Airlines					1					1					2	2
China Airlines															3	
China Southern																2
Continental Airlines			7	1					1						8	2
Corsair				1												
Cubana			3						1	2		1				3

RESERVATION		SAFETY		SCHEDULE		SMOKING		TICKET		UNKNOWN		UNACCOMPANIED MINORS		UNRULY PASSENGERS		TOTAL ISSUES		TOTAL # OF COMPLAINTS	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
				1												2	3	1	1
																2		1	
																	2		2
180	89	84	35	478	486			178	116		6	5	9	12	8	2980	2567	1088	897
6	2	6	2	28	28			11				2				158	92	57	30
1																3	1	1	1
					2											11	17	3	6
																7		2	
																	6		2
	1																1		1
			1						1								3		1
																1		1	
																	1		1
15	5	54	25	125	42			6	7			2		4		462	203	162	69
1																1		1	
1				3				1								9	1	4	1
1			1	9	3				2							24	24	6	9
																4		1	
	1			5	21			1	2							17	45	8	16
																3		1	
		1		3												6		3	
		1		2												10	4	6	3
1	1			3				1	1							17	15	6	6
								1								1	6	1	2
									3								3		2
		1			1											1	5	1	3
11	3	8	11	64	29			18	8					6	1	274	152	103	53
	1	4												12		5			
				1				1								5		2	
	4														5		2		
				1												4	2	1	1
								2								5	3	1	1
				3												6		3	
					1												3		1
2		2	1	6	2				1					2		28	7	8	1
									1								2		2
	1			1	1		2									6	9	2	4

MASTER CHART

ISSUES: RP1 - July 5, 2000 to December 31, 2000
RP2 - January 1, 2001 to June 30, 2001

CARRIER	ALLERGIES		BAGGAGE		CARGO		CHARGES		DENIED BOARDING		FARES		FREQUENT FLYER		QUALITY OF SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Aeroflot								1							1	2
Aerolineas Argentinas			1												1	
Air Afrique				2												
Air Canada + Canadian	3	4	278	285	19	21	29	11	116	67	135	136	229	119	1234	1175
Air Canada Regional			20	13	1		1		13	5	2	1	1		67	41
Air China				1											2	
Air France			4	3		1		1	2	2					5	8
Air Georgian			3												4	
Air Inuit				1		2						2				1
Air Labrador																
Air Montreal																1
Air New Zealand									1							
Air Pacific												1				
Air Transat	1		25	21		3	4	1	5	6		1			221	92
Air Charters Inc.																
Alaska Airlines				1					2						2	
Alitalia			6	7						2					8	9
Alta Flights (Charters)			2												2	
American Airlines			2	7					1	3					8	11
American West			1												2	
Ansett Worldwide															2	
Bradley Air Services			2	1							3	2			2	1
British Airways			1	1				1		1		2			11	8
British Midland				2												4
BWIA																
Calm Air				2								1				1
Canada 3000			28	13		1		6	10	8	3		1		125	72
Canjet			1											6		
Capital City Air											1				2	
Cathay Pacific														1		
Central Mountain Air			1							1					2	1
Czech Airlines					1					1					2	2
China Airlines															3	
China Southern																2
Continental Airlines			7	1					1						8	2
Corsair				1												
Cubana			3						1	2		1				3

RESERVATION		SAFETY		SCHEDULE		SMOKING		TICKET		UNKNOWN		UNACCOMPANIED MINORS		UNRULY PASSENGERS		TOTAL ISSUES		TOTAL # OF COMPLAINTS	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
				1												2	3	1	1
																2		1	
																	2		2
180	89	84	35	478	486			178	116		6	5	9	12	8	2980	2567	1088	897
6	2	6	2	28	28			11				2				158	92	57	30
1																3	1	1	1
					2											11	17	3	6
																7		2	
																	6		2
	1																1		1
			1						1								3		1
																1		1	
																	1		1
15	5	54	25	125	42			6	7			2		4		462	203	162	69
1																1		1	
1				3				1								9	1	4	1
1			1	9	3				2							24	24	6	9
																4		1	
	1			5	21			1	2							17	45	8	16
																3		1	
		1		3												6		3	
		1		2												10	4	6	3
1	1			3				1	1							17	15	6	6
								1								1	6	1	2
									3								3		2
		1			1											1	5	1	3
11	3	8	11	64	29			18	8					6	1	274	152	103	53
	1	4												12		5			
				1				1								5		2	
	4														5		2		
				1												4	2	1	1
								2								5	3	1	1
				3												6		3	
					1												3		1
2		2	1	6	2				1					2		28	7	8	1
									1								2		2
	1			1	1		2									6	9	2	4

MASTER CHART (continued)

CARRIER	ALLERGIES		BAGGAGE		CARGO		CHARGES		DENIED BOARDING		FARES		FREQUENT FLYER		QUALITY OF SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Delta Air Lines											1				1	4
EL AL Israel Airlines															1	
Emirates Airlines			1												2	
Finnair				2												4
Gulf Air									1						1	
Guyana Airways																
Iberia Air Lines of Spain																
Interprovincial Airlines				1												4
Iran Air									2							
Japan Airlines			1													
K.L.M.			5	2				1	2	2		1			5	6
Korean Air Lines			1					1							1	
Labrador Airways																
LACSA			3	12						2					2	17
Lufthansa			2	5					2		1			1	10	10
Malaysian Airline			1												1	
Martinair Holland															1	
Mesa Airlines																
Mexicana			3												1	4
Northwest			3	2											1	
Olympic Airways			3	1					1						2	3
Pakistan International																6
Regionnair																
Royal	1		14	3			2	2	5	2	4	1	2		102	49
Royal Air Maroc			3	2											2	1
Royal Jordanian										1						
SABENA																1
Skyservice Aviation			4	4					2	3	1				11	18
SkyWest Airlines			1												1	
TACA International				5											1	2
Thai Airways																1
TWA Airlines			2												2	
United Air Lines			5	2			1		1				2		11	3
US Airways Inc.			1							1					3	4
WestJet Airlines								1	1			1			4	1
30,000 Island Air																
Carrier not Specified			1	2	1		2	2		2	2	2	3	2	5	8
TOTAL	**5**	**4**	**439**	**406**	**21**	**28**	**39**	**27**	**170**	**111**	**153**	**152**	**238**	**122**	**1892**	**1582**

MASTER CHART (continued)

CARRIER	ALLERGIES		BAGGAGE		CARGO		CHARGES		DENIED BOARDING		FARES		FREQUENT FLYER		QUALITY OF SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Delta Air Lines											1				1	4
EL AL Israel Airlines															1	
Emirates Airlines			1												2	
Finnair				2												4
Gulf Air									1						1	
Guyana Airways																
Iberia Air Lines of Spain																
Interprovincial Airlines				1												4
Iran Air									2							
Japan Airlines			1													
K.L.M.			5	2				1	2	2		1			5	6
Korean Air Lines			1					1							1	
Labrador Airways																
LACSA			3	12						2					2	17
Lufthansa			2	5					2		1			1	10	10
Malaysian Airline			1												1	
Martinair Holland															1	
Mesa Airlines																
Mexicana			3												1	4
Northwest			3	2											1	
Olympic Airways			3	1					1						2	3
Pakistan International																6
Régionnair																
Royal	1		14	3			2	2	5	2	4	1	2		102	49
Royal Air Maroc			3	2											2	1
Royal Jordanian										1						
SABENA																1
Skyservice Aviation			4	4					2	3	1				11	18
SkyWest Airlines			1												1	
TACA International				5											1	2
Thai Airways																1
TWA Airlines			2												2	
United Air Lines			5	2			1		1				2		11	3
US Airways Inc.			1							1					3	4
WestJet Airlines								1	1			1			4	1
30,000 Island Air																
Carrier not Specified			1	2	1		2	2		2	2	2	3	2	5	8
TOTAL	**5**	**4**	**439**	**406**	**21**	**28**	**39**	**27**	**170**	**111**	**153**	**152**	**238**	**122**	**1892**	**1582**

	RESERVATION		SAFETY		SCHEDULE		SMOKING		TICKET		UNKNOWN		UNACCOMPANIED MINORS		UNRULY PASSENGERS		TOTAL ISSUES		TOTAL # OF COMPLAINTS	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
					2	2				1							4	7	2	1
					1				1								3		2	
																	3		1	
																		6		2
																	2		1	
	1																1		1	
										1								1		1
						1												6		2
																	2		1	
				1													1	1	1	1
	2	1	1		1	1			2	1							18	15	10	7
		1								3							2	5	1	2
	1																1		1	
					1				2								8	31	2	11
	1	1		2	1	2			3	1							20	22	8	9
																	2		1	
	1								1								3		1	
						1												1		1
	1			1		2											5	7	4	1
					1	2				1							5	5	2	3
	1	1			1	2				1							8	8	3	4
		1		2		1				1								11		3
				1												1		1		
	18	4	17	9	56	22			16	4			2	1		3	239	100	74	30
			2		2	1											9	4	4	3
										1								2		1
																		1		1
	2	1	12	2	5	10	1					1		1	3		41	40	12	11
																	2		1	
									1	1							2	8	1	4
				1										1				3		1
																	4		2	
	2			1	13	1			3								38	7	11	3
					3	3			1	2							8	10	3	5
	1				1	1			5							2	12	6	5	2
										1								1		1
	4		9	5		1			5	2		4			1		33	30	26	22
	255	112	203	100	827	669	1	2	260	163		11	11	12	28	14	4542	3515	1664	1248

Un an plus tard...

Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

juillet 2000 à juin 2001

Canada

Les problèmes quotidiens qui hier semblaient insurmontables sont minimes comparés aux événements du 11 septembre 2001.

Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, au nom de son personnel et de l'Office des transports du Canada, désire exprimer ses plus sincères condoléances aux familles et amis des personnes qui prenaient place à bord des vols nos 11 et 77 d'American Airlines et des vols nos 93 et 175 de la United Airlines, ainsi qu'aux êtres chers des milliers de personnes qui ont péri à New York et à Washington.

Les retentissements d'une telle tragédie se répètent dans tous les moments de la vie, aux quatre coins du monde; ils ne connaissent pas de frontières. Au cours des mois à venir, tous les secteurs de l'industrie du transport aérien dans tous les pays, y compris le Canada, continueront à réévaluer les procédures afin de maintenir le niveau de sécurité et de protection de leurs clients, voire de l'accroître. Dans le contexte actuel, nous devons tous faire appel à la tolérance et à la compréhension. Pareillement, les transporteurs aériens doivent plus que jamais donner suite à l'impératif de la communication avec leurs clients afin de bien les informer, tant au sujet de leurs propres responsabilités que de celles des transporteurs, lorsqu'ils voyagent en avion.

Le Rapport du commissaire a été rédigé avant la tragédie du 11 septembre. Bien que l'on jette maintenant une lumière nouvelle sur celui-ci, son contenu et les recommandations qu'il renferme visent néanmoins l'objectif qui est d'améliorer les voyages aériens dans les meilleurs intérêts de tous.

Le 26 septembre 2001

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Octobre 2001

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le deuxième Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1er janvier au 30 juin 2001. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada.*

Le commissaire,

Bruce Hood

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Je prends souvent l'avion. Comme mon bureau est à Hull (Québec) tandis que ma maison est sise à Erin (Ontario), j'emprunte la plupart des fins de semaine la liaison Ottawa-Toronto, qui est l'une des plus achalandées au Canada. De plus, je prends régulièrement l'avion pour me rendre là où je dois prononcer des allocutions ou assister à des réunions un peu partout au Canada et en Europe. À bord des avions, je me suis plus d'une fois retrouvé aux côtés d'un grand voyageur qui passait tout le vol à se plaindre des gens qui se plaignent du service aérien.

Après tout, ils n'ont jamais perdu leurs bagages ni été maltraités par un employé d'une ligne aérienne. Bien sûr, leurs vols ont déjà été retardés, mais c'est inévitable – surtout au Canada, où l'hiver peut perturber les déplacements de tout voyageur. La plupart de leurs vols sont sans histoire, voire agréables. Alors qui sont ces gens qui racontent des anecdotes de voyages cauchemardesques, et pourquoi s'en prennent-ils si souvent à Air Canada?

Mes compagnons de voyage qui prennent souvent l'avion n'ont pas tort : la plupart des voyages par avion se résument à se rendre du point A au point B le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Toutefois, il arrive que les choses tournent mal. Les gens qui s'en plaignent sont des voyageurs comme eux. Ils prennent l'avion pour la première fois, ou pour la 25e. Il peut s'agir de dirigeants d'entreprise pressés ayant fait des réservations la veille par l'entremise d'Internet ou d'une famille en partance pour des vacances planifiées depuis longtemps en collaboration avec un agent de voyages. Ils ont sans doute enregistré leurs bagages avant de s'embarquer; les gens qui n'ont que des bagages à main sont les voyageurs les plus chanceux ou les plus astucieux. Selon la loi de la moyenne, ils prennent la plupart du temps un vol d'Air Canada, c'est-à-dire le premier transporteur aérien du pays. Tous ces gens ont un point en commun : ils ont réservé leur billet d'avion en comptant faire un voyage sans incident, voire agréable, et ils ont été déçus.

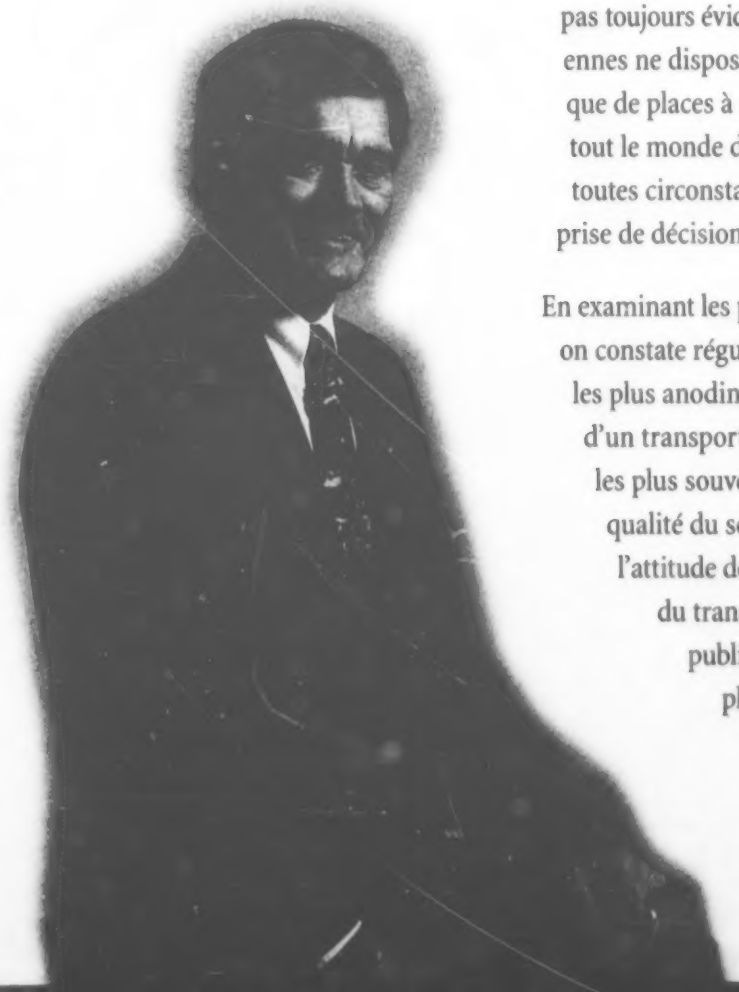
Au début de mon mandat à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, je m'attendais à traiter tout au plus quelques centaines de plaintes, mais sûrement pas près de 3 000 en un an. Cet afflux de plaintes a évidemment taxé les ressources mises en place par mes collègues de l'Office des transports du Canada pour les traiter. J'ai du reste été surpris d'apprendre que le nombre de plaintes reçues par notre Bureau au cours des 12 derniers mois ne représentait que moins de 2 % du total des plaintes adressées directement aux transporteurs aériens.

Si un tel nombre semble un peu invraisemblable, prenez le cas de British Airways. Au même titre que de nombreuses autres entreprises, très peu de transporteurs aériens sont disposés à fournir spontanément des renseignements sur les plaintes qu'ils reçoivent. Pourquoi attirer l'attention sur le négatif? Toutefois, British Airways, qui dévoile honnêtement employer 200 personnes pour traiter jusqu'à 300 000 plaintes par année, encourage en fait les passagers à lui faire savoir s'ils sont mécontents. Cette ligne aérienne, l'une des plus grandes et des meilleures au monde, croit aux principes selons lequels « un client insatisfait

le dit à 22 personnes » et que 60 % des clients insatisfaits changeront de transporteur s'ils le peuvent. British Airways estime que les plaintes constituent « le plus important outil de recherche » pour améliorer ses services.

Cette attitude constitue un exemple édifiant pour nous tous. Les transporteurs aériens qui adoptent une attitude défensive face à des clients insatisfaits ou, pis encore, qui ne tiennent pas compte de leurs doléances, risquent de perdre bien plus que quelques clients. Ils transmettent un message qui mine tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation, du sommet jusqu'à la base. En revanche, les transporteurs qui favorisent une culture de transparence ont de meilleures chances d'atteindre le niveau de satisfaction de la clientèle auquel tous les transporteurs prétendent aspirer. Une telle culture repose sur des employés qui non seulement réagissent correctement face à un problème, mais prennent également des mesures pour y remédier.

Cela ne veut pas dire que les consommateurs rendraient un service aux transporteurs aériens en se plaignant à la fois de tout et de rien. Les passagers qui font une montagne d'un rien – et il y en a plus d'un – ne font que détourner l'attention des plaintes sérieuses et légitimes. En fait, nous nous sommes parfois posé la question : « Qui a été impoli en premier, le passager ou le transporteur aérien? ». Il y a également des passagers ayant certes une plainte légitime, mais qui réclament une indemnisation déraisonnable. Au demeurant, il n'est pas toujours évident de départager les torts. Les lignes aériennes ne disposent pas de ressources illimitées, non plus que de places à donner dans leurs avions. Par ailleurs, tout le monde doit comprendre que la sécurité doit en toutes circonstances demeurer la priorité absolue dans la prise de décisions.



En examinant les plaintes évoquées dans le présent rapport, on constate régulièrement que les incidents en apparence les plus anodins sont ceux qui ternissent le plus l'image d'un transporteur auprès du public. Ainsi, les plaintes les plus souvent portées à mon attention concernent la qualité du service du transporteur, particulièrement l'attitude de certains de ses employés. Le personnel du transporteur qui est en relation directe avec le public pourrait réduire de moitié le nombre de plaintes s'il faisait deux choses : *communiquer poliment* avec le passager concerné dès qu'un problème survient, et écouter ses doléances de façon sympathique et attentive.

À bien des égards, le secteur du transport aérien au Canada s'est amélioré, surtout maintenant que le plus difficile est passé en ce qui concerne l'intégration de Canadien International ltée au sein d'Air Canada. Encore une fois, un changement d'attitude a joué un rôle déterminant. En publiant un plan de service à la clientèle et en envoyant dorénavant une lettre d'excuses à ses passagers lésés, Air Canada a reconnu le besoin de prendre des mesures pour que l'ambiance des voyages soit plus favorable.

Toutefois, il faut faire davantage. Un bon point de départ consisterait à examiner les faits. L'une des recommandations dans le présent rapport propose que les transporteurs fournissent plus de renseignements sur leurs activités afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre leur contexte. Les Canadiens doivent savoir à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils voyagent par avion, pour que chaque vol soit plaisant, ou sans histoire, comme il se doit.

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2001. Imprimé et relié au Canada.
ISBN 0-662-66083-8. N° TW1-5/2001-2
Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à **www.otc.gc.ca**

On peut également obtenir des renseignements sur le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ou l'Office du transport du Canada en composant le **(819) 997-0344 ou sans frais 1 888 222-2592**

Toute correspondance doit être adressée à :
Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Hull (Québec) K1A 0N9

TABLE DES MATIÈRES

Résumé 1

INTRODUCTION 5

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien 7

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien 7

L'Office des transports du Canada 8

Processus de traitement des plaintes 9

Actions de communication 10

RAPPORT D'ÉTAPE

Suivi des recommandations du premier rapport 12

Recommandations du commissaire et réactions des transporteurs 12

Autres initiatives 17

CONSTATATIONS 18

Nombre de plaignants 19

Catégories de plaintes 20

Plaintes visant les transporteurs 23

Nature des plaintes 26

Principales sources d'insatisfaction 32

Types de réparations demandées 39

RECOMMANDATIONS 41

ANNEXE 45

1. *Loi sur les transports au Canada* (art.85.1) 45

2. Catégories de constatations 46

3. Autres constatations 48

Plaintes reçues selon la province, le territoire ou le pays 48

Fréquence des plaintes 49

État des plaintes 50

Plaintes de niveau un qui ont été classées 52

Plaintes de niveau deux qui ont été classées 53

Satisfaction à l'égard des plaintes classées 54

Transporteurs canadiens et étrangers 55

TABLEAU DE BASE 56

RÉSUMÉ

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000 par une modification de la *Loi sur les transports au Canada*. Le rôle du commissaire consiste à résoudre les plaintes des consommateurs concernant la qualité des services fournis par les transporteurs aériens qui exploitent des liaisons en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada.

Au cours du débat sur la proposition d'Air Canada d'acheter Canadien International ltée (qui s'est réalisée en décembre 2000), le gouvernement du Canada a reconnu le besoin d'avoir un tiers qui traiterait des plaintes de nature non réglementaire formulées par des passagers à l'endroit de transporteurs aériens.

Au cours de la période visée par le présent rapport, soit du 1er janvier au 30 juin 2001, le commissaire a reçu des lettres de plainte de la part de 1 664 personnes, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport à la période visée par le premier rapport. La plupart des lettres traitaient de plusieurs questions, de sorte que le Bureau du commissaire a traité au total 4 542 problèmes distincts – répartis en 16 catégories différentes –, soit 29 % de plus qu'au premier semestre de son mandat.

Selon des conversations qu'il a eues avec les transporteurs, le commissaire estime qu'il reçoit moins de 2 % du total des plaintes adressées aux transporteurs aériens. On ne dispose toutefois pas de données fiables à ce sujet, les transporteurs ne publiant pas de statistiques sur les plaintes.

Au cours de sa première année d'existence, le commissaire a reçu au total 2 912 plaintes distinctes traitant de 8 057 problèmes différents. En comparaison, l'Office des transports du Canada avait reçu 169 plaintes en 1999, soit 17 fois moins.

Il n'est pas étonnant qu'Air Canada, le premier transporteur aérien au pays, ait été le principal objet des plaintes adressées au commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport. Le transporteur et ses affiliées ont été nommés dans 74 % des plaintes à l'endroit des transporteurs canadiens et dans 69 % de l'ensemble des plaintes à l'endroit des transporteurs nationaux et internationaux. Sur le nombre total de problèmes différents soulevés au cours de cette période, 69 % (3 138 problèmes) concernaient Air Canada et ses affiliées. Pour l'ensemble de l'année, Air Canada et ses affiliées ont fait l'objet de 71 % des plaintes visant l'ensemble des transporteurs et ont été la source de 72 % des problèmes soulevés.

Au cours du dernier semestre, les Canadiens ont formulé davantage de plaintes visant les transporteurs régionaux et les compagnies de vols nolisés qui sont des concurrents d'Air Canada. Le nombre de plaintes à l'endroit de ces transporteurs canadiens de taille moyenne a doublé. Cinq d'entre eux ont été l'objet de 23 % du total des plaintes portées à l'endroit de tous les transporteurs canadiens.

Parmi les problèmes soulevés au cours de la période visée par le deuxième rapport, 69 % ont porté sur trois sujets : la qualité du service (41 %), l'horaire des vols (19 %) et les problèmes concernant les bagages (9 %). Ces trois catégories représentent 73 % des problèmes soulevés sur l'ensemble de l'année.

Dans la catégorie de la qualité du service, les passagers étaient principalement mécontents du manque de communication et de l'attitude négative du personnel des transporteurs aériens.

En ce qui concerne la catégorie de l'horaire des vols, les retards ont suscité 60 % des plaintes reçues au cours du deuxième semestre, et 56 % pour l'ensemble de la première année. Les annulations de vols et les modifications des horaires ont été les deux autres causes principales de plaintes.

Quant à la catégorie des bagages, ceux acheminés en retard représentaient près de la moitié des plaintes reçues au cours de la période visée par le rapport. La perte de bagages, qui représentait plus de 25 % des plaintes, était le deuxième principal problème évoqué. Les plaintes concernant les bagages endommagés ont connu une forte hausse – 47 % – par rapport à la période précédente de rapport.

Il convient de noter les augmentations d'autres types de plaintes enregistrées au cours de la période visée par le deuxième rapport. On a constaté une hausse de plus de 50 % des plaintes concernant les billets d'avion, notamment les frais de pénalité, les restrictions, les bons de transport, les remboursements et la perte de billets. Les plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs, particulièrement le remboursement de points et les procédures de réservation de billets, ont presque doublé mais ne représentent tout de même que 5 % du nombre total de problèmes signalés. Le nombre de plaintes concernant les réservations a doublé, y compris celles concernant le manque de places disponibles dans l'avion et l'annulation de billets.

La plupart des plaignants qui ont écrit au commissaire voulaient obtenir du transporteur soit une explication, soit une compensation financière pour les problèmes encourus.

Le commissaire a également la responsabilité de déterminer les tendances générales concernant la qualité des services à la clientèle. Pour l'aider à évaluer le secteur canadien du transport aérien, le commissaire a effectué un sondage auprès de plusieurs grands transporteurs aériens pour déterminer s'ils ont donné suite aux recommandations publiées dans son premier rapport, qui portait sur la période du 5 juillet au 31 décembre 2000. Le respect que démontrent les transporteurs envers le mandat du commissaire et les réponses détaillées et constructives qu'ils lui fournissent témoignent d'une tendance de plus en plus marquée, dans le secteur du transport aérien, à rechercher des moyens d'améliorer la qualité des services à la clientèle.

À la lumière d'une analyse de la période visée par le deuxième rapport, le commissaire formule les recommandations suivantes.

1. **Que les transporteurs publient des résultats mensuels à l'égard d'une série d'indicateurs de la qualité du service, notamment la ponctualité des arrivées et départs, les bagages égarés ou retardés, les incidents de refus d'embarquement, les annulations de vol, les changements d'horaires et le nombre de passagers transportés.**

2. **Que les transporteurs fournissent à leur personnel une meilleure formation en matière de service à la clientèle, notamment en ce qui a trait au règlement de différends et à l'amélioration des aptitudes à traiter avec les gens, depuis le sommet de la hiérarchie jusqu'aux employés qui œuvrent directement auprès du public.**

3. **Que les transporteurs habilitent leur personnel à prendre des décisions judicieuses face aux problèmes qui surviennent au premier point de contact avec les clients et à offrir à ces derniers, s'il y a lieu, un dédommagement sous forme de bons de voyages, de surclassement, de milles aériens ou d'autres gestes de bonne volonté.**

4. **Que les transporteurs fournissent aux comptoirs d'enregistrement et dans les avions des cartes-réponse afin de permettre aux consommateurs de signaler à la direction du transporteur les cas où le service était soit supérieur, soit inférieur aux normes; et que les transporteurs récompensent les employés qui fournissent un service exemplaire et prennent des mesures disciplinaires à l'endroit de ceux qui fournissent un service insatisfaisant.**

5. **Que les transporteurs informent le public du nombre de sièges disponibles par catégorie de prix, y compris les places réservées aux participants à un programme pour grands voyageurs et les places soldées, dans chaque marché desservi par le transporteur.**

6. **Que les transporteurs affichent publiquement les plans de services à la clientèle ainsi que les modalités et conditions de voyage énoncées dans leurs tarifs, afin que les consommateurs sachent à quoi ils peuvent et doivent s'attendre du transporteur. Ces documents devraient être publiquement accessibles et affichés sur le site Web du transporteur et dans les aéroports. Les employés des transporteurs devraient connaître les aspects des plans et tarifs qui touchent leur domaine de responsabilité.**

7. **Que les transporteurs planifient les horaires de vol en tenant compte du besoin d'allonger le délai de correspondance recommandé entre les vols, eu égard aux problèmes persistants de retards.**

8. **Que les transporteurs collaborent activement avec les intervenants concernés (comme les agences de voyage) à trouver de meilleurs moyens de joindre et d'informer tous les passagers des changements importants apportés aux horaires de vol (y compris les retards importants, les annulations et les modifications) avant leur arrivée à l'aéroport.**

9. **Que les transporteurs et d'autres intervenants du transport aérien participent à un forum organisé par le commissaire pour discuter de l'établissement de normes de base pour des questions qui ne figurent pas au contrat formel de transport défini dans les tarifs des transporteurs.**

INTRODUCTION

Depuis plus d'un an, les voyageurs aériens canadiens avaient de bonnes raisons de se demander si le transporteur qu'ils avaient utilisé pour leur dernier voyage serait toujours en affaires lorsqu'ils partiraient de nouveau en voyage. En décembre 2000, à peine Air Canada avait-il réalisé l'achat de Canadien International ltée qu'un transporteur établi de taille moyenne passait aux mains d'un concurrent. En l'espace de quelques mois, un transporteur à rabais et un transporteur spécialisé dans les vols d'affaires ont disparu tout aussi soudainement qu'ils étaient apparus. Pour couronner le tout, les transporteurs rescapés de ce chambardement dans l'industrie du transport aérien ont dû faire face à la perspective d'un ralentissement économique menaçant la stabilité du marché aussi bien des vols économiques que des vols d'affaires.

C'est dans ce contexte de la restructuration la plus tumultueuse de l'histoire de l'industrie aérienne au Canada que le deuxième rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien brosse un tableau des préoccupations des consommateurs. Le Bureau du commissaire, qui a été créé en juillet 2000, a consacré les six premiers mois de son existence à traiter les plaintes de consommateurs qui se trouvaient face à l'intégration complexe des deux grandes compagnies nationales pour créer un colosse de l'industrie. Comme plusieurs des aspects les plus difficiles de l'intégration étaient en grande partie résolus, la période du 1er janvier au 30 juin 2001 présente un bilan différent mais non moins instructif. Dans l'ensemble, ces deux périodes ont été marquées par la transition de l'industrie.

En achetant son grand rival, Air Canada a acquis une part écrasante de 80 % du marché intérieur. Toutefois, cet achat a aussi ouvert la voie à la création de transporteurs spécialisés et de petits transporteurs offrant un service complet ciblé. Craignant jadis que la concurrence disparaisse à l'ombre d'Air Canada, les consommateurs se sont vu offrir tout un éventail de choix de transport aérien alors que plusieurs transporteurs à prix modiques se bousculaient pour gagner des parts du marché en offrant un plus grand nombre de liaisons et des tarifs aériens concurrentiels dans diverses régions du pays.

Parmi les acteurs de l'industrie, mentionnons Royal Aviation Inc., dont le siège est à Montréal, et ses concurrents Air Transat et Canada 3000, qui ont choisi de se développer à l'extérieur du marché traditionnel des vols nolisés intérieurs et internationaux, en offrant de nouvelles liaisons. De la même façon, des transporteurs régionaux comme WestJet, de Calgary, et CanJet, une filiale de IMP Group Ltd., de Halifax, ont pris pied sur le marché ontarien, devenu lucratif en raison de la hausse de la demande de vols à services et à prix réduits. La dominance d'Air Canada a également été contestée par Skyservice, une compagnie torontoise de vols nolisés ayant lancé en mars 2001 la compagnie Roots Air comme option moins onéreuse pour les vols en classe affaires.

Le paysage du voyage aérien a de nouveau été bouleversé en avril 2001. Canada 3000 a acheté deux concurrents plus petits que lui, Royal et CanJet, devenant ainsi le deuxième transporteur du pays avec jusqu'à 30 % de parts de marché. Ayant augmenté de 15 à 25 le nombre d'appareils dans son parc d'avions, le transporteur offre maintenant 69 liaisons entre 21 villes canadiennes, tandis qu'Air Canada et ses transporteurs régionaux offrent 140 liaisons entre 70 villes du Canada.

Air Canada a annoncé à son tour son intention de pénétrer le marché des vols à bas prix, indiquant que sa part du marché des vols de courte distance avait périclité au profit de ses concurrents à faibles coûts. Il a alors entamé des négociations avec Skyservice pour nouer un partenariat avec son nouveau transporteur Roots Air. Celui-ci a cessé ses activités après à peine 39 jours.

Les passagers ne sont certainement pas sortis perdants de ce remaniement de l'industrie du transport aérien canadien. Avec l'apparition de vols économiques, le public dispose, tant au plan de la qualité qu'à celui de la quantité, d'un choix accru sur les principales liaisons. Air Canada, prenant acte des inquiétudes de plus en plus vives du public en regard de la détérioration de son service, s'était engagé en août 2000 à régler ses problèmes dans un délai de 180 jours et à rétablir un niveau acceptable de qualité du service à la clientèle. En mai 2001, comme il l'avait promis, le transporteur a dévoilé son plan de services à la clientèle longtemps attendu. Ce plan constitue la pierre angulaire des efforts déployés par l'entreprise pour renforcer ses politiques de communication et mieux traiter et indemniser les passagers ayant des plaintes légitimes.

Au fil de cette évolution de l'industrie du transport aérien, force est de constater que le Bureau du commissaire joue un rôle de plus en plus important, comme en témoigne le nombre croissant de plaintes qu'il reçoit. Le présent rapport démontre que les voyageurs aériens s'attendent de bon droit à recevoir des services de qualité pour leur argent, non seulement de la première compagnie aérienne du pays, mais aussi de tous les transporteurs dont ils peuvent choisir d'emprunter les vols.

LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

« Il est indiscutablement nécessaire d'avoir un commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au Canada. Je suis heureux de dire que mon premier contact avec votre Bureau – et le dernier, du moins je l'espère! –, a été simple, utile et efficace. »

Un passager, mai 2001

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le commissaire a pour mandat principal d'examiner et de tenter de résoudre les plaintes des consommateurs à l'endroit des transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des vols en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada. En clarifiant les faits liés à une plainte et en servant de médiateur si aucune autre solution n'est trouvée, le commissaire jette un pont entre les parties en conflit.

De plus, en faisant le bilan et l'analyse des plaintes deux fois par année, il fournit au secteur du transport aérien et aux voyageurs des renseignements précieux, introuvables ailleurs. Les données recueillies et examinées par le commissaire aident à établir de solides normes de service qui profiteront à l'ensemble du secteur du transport aérien. Ces renseignements permettent aussi aux Canadiens de mesurer la qualité du service qu'ils reçoivent.

Mandat

- Examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe.
- Jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position.
- Au moins une fois par semestre, présenter un rapport au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports.

Article 85.1, *Loi sur les transports au Canada*

LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

« Il est indiscutablement nécessaire d'avoir un commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au Canada. Je suis heureux de dire que mon premier contact avec votre Bureau – et le dernier, du moins je l'espère ! –, a été simple, utile et efficace. »

Un passager, mai 2001

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le commissaire a pour mandat principal d'examiner et de tenter de résoudre les plaintes des consommateurs à l'endroit des transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des vols en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada. En clarifiant les faits liés à une plainte et en servant de médiateur si aucune autre solution n'est trouvée, le commissaire jette un pont entre les parties en conflit.

De plus, en faisant le bilan et l'analyse des plaintes deux fois par année, il fournit au secteur du transport aérien et aux voyageurs des renseignements précieux, introuvables ailleurs. Les données recueillies et examinées par le commissaire aident à établir de solides normes de service qui profiteront à l'ensemble du secteur du transport aérien. Ces renseignements permettent aussi aux Canadiens de mesurer la qualité du service qu'ils reçoivent.

Mandat

- Examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe.
- Jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position.
- Au moins une fois par semestre, présenter un rapport au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports.

Article 85.1, *Loi sur les transports au Canada*

L'Office des transports du Canada

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, le Bureau du commissaire fait partie de l'Office des transports du Canada (l'Office), un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente les divers modes de transport de compétence fédérale – y compris le transport aérien, ferroviaire et maritime.

Doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, l'Office peut rendre des décisions exécutoires après avoir examiné les plaintes à l'égard de violations possibles des divers règlements qu'il administre. Certaines catégories de plaintes sont renvoyées directement à un comité de membres de l'Office, notamment les plaintes concernant les prix, les dispositions et les conditions de transport déraisonnables et les allégations de comportement turbulent d'un passager.

Les plaintes concernant le transport aérien qui sont traitées par l'Office se répartissent en cinq grandes catégories :

Transports accessibles : obstacles abusifs

Prix : Sur les liaisons où la concurrence est limitée, voire inexistante, l'Office peut demander au transporteur de réduire un tarif passagers ou un tarif de fret et, si possible, de verser des remboursements, s'il détermine que le tarif pratiqué est déraisonnable. Il peut également intervenir s'il détermine qu'un transporteur offre une gamme de tarifs trop restreinte.

Tarifs : Si l'Office constate que le transporteur a omis d'appliquer une condition de transport figurant dans ses tarifs, il peut lui demander de respecter cette condition et, s'il y a lieu, de rembourser un passager pour les frais engagés. L'Office peut également donner suite à une plainte d'un client selon laquelle les conditions des tarifs du transporteur sont déraisonnables.

Passagers turbulents : dans les aérogares ou à bord des avions

Service réduit : L'avant-dernier ou le dernier transporteur qui dessert une collectivité doit donner un préavis prédéterminé avant de cesser d'assurer une liaison ou de réduire considérablement la fréquence des vols sur cette liaison.

Certaines plaintes sur des questions relevant de l'Office (comme les tarifs passagers de liaisons intérieures où il n'y a pas de concurrence ou lorsque la concurrence est limitée) sont comprises dans les données figurant dans la section Constatations du présent rapport.

Processus de traitement des plaintes

Le commissaire traite un vaste éventail de plaintes concernant les voyages par avion. Il cherche à les résoudre par un dialogue et une collaboration efficaces avec les parties concernées. Pour faciliter ses enquêtes sur les plaintes, le commissaire est doté du pouvoir de demander à un transporteur de fournir tout document ou dossier pertinent à une plainte.

Le commissaire traite surtout les plaintes concernant la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Les lettres de plainte traitent souvent de plusieurs problèmes. Par exemple, un passager qui se plaint de problèmes d'accessibilité des voyageurs handicapés – ce qui relève de la compétence de l'Office –, mentionnera probablement aussi des problèmes connexes, comme le manque de politesse d'un employé du transporteur. Si une plainte entre dans plusieurs domaines de compétence ou dans des domaines de compétence qui se chevauchent, le commissaire traite les aspects de la plainte qui relèvent de son mandat et renvoie les autres aspects à l'autorité fédérale ou provinciale compétente.

Toute plainte adressée au commissaire doit lui être transmise par écrit, que ce soit par courrier, par télécopieur ou par courriel, ou en remplissant le formulaire de plainte accessible depuis le site Web de l'Office.

Énoncé de mission

Faciliter le règlement en temps opportun de chaque plainte formulée par un voyageur aérien de façon à améliorer le niveau de satisfaction des personnes qui voyagent en avion.

Comme la plupart des entreprises, les compagnies aériennes savent que leur réussite commerciale dépend de la qualité des services qu'elles fournissent à leurs clients. D'ordinaire, la plupart des transporteurs de moyenne ou grande taille emploient des représentants du service à la clientèle ayant la formation nécessaire pour traiter les plaintes de leurs clients.

Le commissaire recommande aux clients insatisfaits de transmettre en premier lieu au transporteur leur plainte accompagnée de pièces justificatives pour que celui-ci puisse résoudre le problème. Si un plaignant n'adresse sa plainte qu'au commissaire sans d'abord communiquer avec le transporteur pour tenter de trouver une solution, la lettre du plaignant est enregistrée comme une plainte de niveau un et elle est renvoyée au transporteur en question.

À la demande du plaignant, si le transporteur ne résout pas la plainte, le commissaire rouvrira le dossier comme une plainte de niveau deux et tentera d'y trouver une solution.

Processus de traitement des plaintes

Le commissaire traite un vaste éventail de plaintes concernant les voyages par avion. Il cherche à les résoudre par un dialogue et une collaboration efficaces avec les parties concernées. Pour faciliter ses enquêtes sur les plaintes, le commissaire est doté du pouvoir de demander à un transporteur de fournir tout document ou dossier pertinent à une plainte.

Le commissaire traite surtout les plaintes concernant la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Les lettres de plainte traitent souvent de plusieurs problèmes. Par exemple, un passager qui se plaint de problèmes d'accessibilité des voyageurs handicapés – ce qui relève de la compétence de l'Office –, mentionnera probablement aussi des problèmes connexes, comme le manque de politesse d'un employé du transporteur. Si une plainte entre dans plusieurs domaines de compétence ou dans des domaines de compétence qui se chevauchent, le commissaire traite les aspects de la plainte qui relèvent de son mandat et renvoie les autres aspects à l'autorité fédérale ou provinciale compétente.

Toute plainte adressée au commissaire doit lui être transmise par écrit, que ce soit par courrier, par télécopieur ou par courriel, ou en remplissant le formulaire de plainte accessible depuis le site Web de l'Office.

Énoncé de mission

Faciliter le règlement en temps opportun de chaque plainte formulée par un voyageur aérien de façon à améliorer le niveau de satisfaction des personnes qui voyagent en avion.

Comme la plupart des entreprises, les compagnies aériennes savent que leur réussite commerciale dépend de la qualité des services qu'elles fournissent à leurs clients. D'ordinaire, la plupart des transporteurs de moyenne ou grande taille emploient des représentants du service à la clientèle ayant la formation nécessaire pour traiter les plaintes de leurs clients.

Le commissaire recommande aux clients insatisfaits de transmettre en premier lieu au transporteur leur plainte accompagnée de pièces justificatives pour que celui-ci puisse résoudre le problème. Si un plaignant n'adresse sa plainte qu'au commissaire sans d'abord communiquer avec le transporteur pour tenter de trouver une solution, la lettre du plaignant est enregistrée comme une plainte de niveau un et elle est renvoyée au transporteur en question.

À la demande du plaignant, si le transporteur ne résout pas la plainte, le commissaire rouvrira le dossier comme une plainte de niveau deux et tentera d'y trouver une solution.

Souvent, les consommateurs se tournent vers le commissaire après avoir tenté vainement de régler le différend. Leurs plaintes sont enregistrées comme des plaintes de niveau deux. D'habitude, le Bureau du commissaire procède à une enquête afin de réunir les faits nécessaires pour résoudre le problème de façon raisonnable. Au besoin, mais seulement en dernier ressort, le commissaire peut proposer sa médiation ou trouver un médiateur pour régler le différend.

Le Bureau du commissaire se compose principalement d'employés de la Section d'enquêtes sur les plaintes, qui fait partie de l'Office. Au cours de la période visée par le deuxième rapport, le personnel comprenait cinq agents des plaintes, six enquêteurs sur les plaintes, un adjoint et un gestionnaire. Le commissaire peut demander des conseils d'autres employés de l'Office sur des questions précises, comme les tarifs, les prix et les questions juridiques.

Actions de communication

Le commissaire part du principe que des voyageurs bien informés non seulement connaissent mieux leurs responsabilités, mais peuvent aussi mieux maîtriser les circonstances particulières qui se présentent, et éviter des difficultés éventuelles ou composer avec celles-ci. De même, les transporteurs aériens sensibles aux besoins de leurs passagers sont mieux à même de prévenir l'apparition de différends ou, du moins, de résoudre les plaintes rapidement et d'une manière respectueuse.

Par conséquent, il est impératif d'établir une relation franche et souple entre le public et l'industrie du transport aérien. Pour joindre le plus vaste éventail possible de voyageurs et d'intervenants du secteur, le Bureau du commissaire utilise un certain nombre de moyens de communication et d'information pour renseigner le public et l'industrie du transport aérien et répondre à leurs besoins.

Au cours de la première année d'existence du centre d'appels sans frais (1 888 222-2592), ses agents bilingues ont répondu à plus de 10 000 appels de consommateurs qui voulaient obtenir des renseignements ou commander des publications concernant l'Office, le Bureau du commissaire, le processus de traitement des plaintes et d'autres sujets ayant trait aux voyages par avion.

Le site Web des plaintes sur le transport aérien (www.otc.gc.ca) contient de l'information sur le Bureau du commissaire, l'Office, le processus de traitement des plaintes et l'industrie des voyages par avion. On y trouve aussi le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs, ainsi que des publications utiles de l'Office (dont le dépliant *Plaintes sur le transport aérien?* et la brochure *Prenez l'air averti*). Les consommateurs ayant accès à Internet peuvent soumettre leur plainte en ligne ou télécharger un formulaire de plainte qu'ils pourront envoyer au commissaire par la poste ou par télécopieur. Du 5 juillet 2000 au 30 juin 2001, 1 126 plaintes écrites, ou 39 % du total des plaintes, ont été transmises électroniquement.

Comme il existe un intérêt grandissant au pays et partout au monde pour le rôle et les fonctions particulières de son Bureau, le commissaire s'exprime devant diverses organisations, est interviewé par des journalistes et assiste à des émissions-débats de radio et de télévision. De plus, le kiosque de l'Office, qui est installé dans divers salons professionnels et salons du voyage partout au Canada, diffuse des renseignements sur le Bureau du commissaire.

En mars 2001, afin d'annoncer la diffusion de son premier rapport, le commissaire a envoyé des lettres et des courriels aux 1 248 personnes qui ont adressé une plainte à son bureau au cours de la période visée par le premier rapport. En retour, le commissaire a reçu de nombreuses réponses, y compris des lettres de plaignants qui demeuraient insatisfaits et des notes de remerciement. Une personne dont il avait résolu la plainte concernant la perte de bagages lui a écrit « qu'il était merveilleux qu'on soit tenu d'assumer nos responsabilités ».

Le commissaire a par ailleurs proposé à plusieurs transporteurs de réagir aux six recommandations publiées dans le premier rapport. Les pages qui suivent contiennent des renseignements détaillés sur les réponses données par des transporteurs. Le commissaire s'est également entretenu ou a correspondu avec des représentants de nombreuses compagnies aériennes afin d'améliorer les voies de communication pour le bien du public et du secteur des voyages par avion.

RAPPORT D'ÉTAPE

« À vrai dire, il n'est pas dans notre intérêt que seulement quelques compagnies aériennes fassent un bon travail. Tout comme pour ce qui est de la sécurité, la réputation du secteur en matière de service dépend de la confiance absolue du public envers l'engagement pris par le secteur pour les passagers. »

Don Carty, PDG d'American Airlines, devant le Sous-comité sur l'aviation de la Chambre des représentants des États-Unis, le 20 juin 2001

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PREMIER RAPPORT

En juillet 2001, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a proposé à plusieurs grands transporteurs aériens de réagir aux recommandations figurant dans son rapport présenté au Parlement quatre mois auparavant. Ce sondage facultatif, réalisé à titre d'information seulement, traite d'une gamme de sujets, du processus de traitement des plaintes à la divulgation publique des évaluations de la qualité de service, en passant par des sujets plus précis, comme la manutention des bagages et les modifications des horaires de vol.

Le sondage s'est fondé sur les recommandations faites par le commissaire après l'examen des plaintes des consommateurs traitées entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000.

Les transporteurs ont répondu de façon constructive aux recommandations et seuls deux transporteurs étrangers n'pnt pas donné suite à l'invitation. Les répondants ont décrit des mesures qu'ils avaient déjà mises en œuvre au moment de la publication du rapport du commissaire, ainsi que des mesures en préparation ou en voie de mise en œuvre.

Les faits saillants de quelques-unes des réponses décrites ci-après sont précédés de chacune des six recommandations.

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE ET RÉACTIONS DES TRANSPORTEURS

1. **Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens acceptent plus volontiers de reconnaître l'existence d'un problème, dès qu'il leur est signalé, et qu'ils règlent les différends avec leurs clients avec plus de diligence et de sérieux.**

   Les transporteurs aériens ont interprété cette recommandation de deux façons très différentes. Comme voulait le dire le commissaire, les transporteurs américains ont compris que « reconnaître

l'existence d'un problème, dès qu'il leur est signalé » signifiait dès le premier contact, au moment et à l'endroit où le problème est survenu. Par contre, les transporteurs canadiens ont pensé que le commissaire exhortait les transporteurs à reconnaître un problème dès que leur service des plaintes recevait une plainte écrite d'un passager.

Pour ce qui est du traitement des plaintes, les transporteurs ont tout de même mentionné des mesures et des procédures novatrices. Des transporteurs américains ont signalé diverses mesures visant à habiliter leur personnel en relation directe avec le public à prendre des décisions sur-le-champ pour résoudre des problèmes. Par exemple, pour **United Airlines**, les agents des réservations, les agents du service à la clientèle et les agents de bord sont autorisés à offrir une compensation sous forme de bons de voyage, de surclassement et de milles aériens. **Northwest Airlines** fournit à ses clients des cartes leur permettant de noter les plaintes ou les compliments et leur donne la possibilité d'envoyer un courriel directement au gestionnaire de la compagnie aérienne à l'endroit où l'incident s'est produit.

Les transporteurs canadiens sont de plus en plus conscients de l'importance de traiter efficacement et rapidement les plaintes qui leur sont adressées. **Air Transat** a doublé le nombre de ses agents du service à la clientèle qui traitent les plaintes, notamment les lettres de plainte, ce qui lui a permis de réduire le temps de réponse à une plainte d'un mois à moins d'une semaine. Comme mesure proactive, **Air Canada** demande maintenant à son personnel de bord de signaler les problèmes dès qu'ils surviennent, afin de permettre aux agents des services à la clientèle au sol de rédiger des lettres d'excuse précises qui seront remises aux passagers concernés lorsqu'ils descendent de l'avion. Les lettres, qui mentionnent des problèmes tels que des toilettes défectueuses ou de mauvais repas, sont présentées avec une fiche permettant au client de proposer des mesures correctives; les passagers sont invités à remplir la fiche et l'envoyer au transporteur, qui leur enverra ensuite une nouvelle lettre et une compensation en guise de geste de bonne volonté pour les inconvénients subis.

2. **Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens avisent sans tarder leurs passagers de toute modification aux horaires ou itinéraires de vol, que les passagers se trouvent dans l'aérogare ou à bord d'un avion, sur la piste ou dans les airs.**

Les transporteurs aériens reconnaissent que les retards de vol sont l'un de leurs principaux problèmes dans leurs relations avec les clients. **Skyservice**, exploitant de vols nolisés n'ayant aucun contrôle sur les réservations des passagers ni sur les communications avec eux, prépare une lettre d'excuse offrant une indemnisation comme geste de bonne volonté, et la remet aux

passagers dont l'avion a subi un retard, lorsqu'ils montent dans l'avion ou lorsqu'ils en descendent. Comme l'a souligné un porte-parole de **Skyservice** : « Cette méthode semble donner de bons résultats. La lettre calme les clients, car elle leur montre que nous sommes déterminés à fournir un bon service et que nous offrons proactivement des compensations au lieu d'attendre de recevoir des plaintes. »

De nombreux transporteurs aériens réguliers s'attaquent au problème en augmentant les fréquences d'émission des avis de retard. En vertu de son plan de service à la clientèle, **Air Canada** a annoncé qu'il diffuserait des avis de retard toutes les 15 minutes dans les aéroports et à bord des vols et qu'il fournirait des points Aéroplan aux 5,7 millions de membres du plan en guise de compensation pour des vols retardés de plus de 2,5 heures. **United Airlines** a été encore plus loin en installant des panneaux d'affichage d'information sur les vols qui sont continuellement mis à jour et qui proposent des vols de substitution, *y compris des vols offerts par d'autres compagnies aériennes.* À l'instar d'un nombre croissant de transporteurs, la compagnie informe les passagers de modifications de vols au moyen d'un système proactif de téléappel par courriel, téléphone cellulaire, assistant numérique ou téléavertisseur alphanumérique.

3. **Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens rendent plus accessibles aux passagers les conditions de transport qui sont décrites en détail dans leurs tarifs.**

La plupart des grands transporteurs étrangers (dont **Korean Air, US Air, United, Northwest, American Airlines** et **KLM Royal Dutch Airlines**) fournissent des exemplaires de leurs tarifs aux clients qui en font la demande dans toutes leurs billetteries et dans tous leurs bureaux d'aéroport. Ils publient aussi les conditions de transport sur leur site Web.

Les transporteurs canadiens sont plus avares d'information. **Air Transat** et **First Air** acceptent de transmettre sur demande une copie du tarif applicable. **WestJet** fera de même, mais des frais seront applicables. **Air Canada** envisage de publier ses tarifs sur son site Web, mais pour l'heure, il ne fournit des exemplaires des tarifs que sur demande dans ses principales billetteries.

4. **Le commissaire recommande que les transporteurs aériens donnent à leurs employés le plein pouvoir de traiter un vaste éventail de situations.**

Selon les transporteurs, l'habilitation est une question relative. La plupart reconnaissent que les employés en relation directe avec le public ne peuvent plus rejeter la responsabilité sur les autres lorsqu'ils font affaire avec un client contrarié. Toutefois, pour ce qui est de savoir au juste combien

de pouvoir décisionnel il faut confier à quels employés, la réponse des transporteurs est souvent empreinte de nuances relevant des relations publiques.

D'un côté, **United Airlines** habilite tous ses agents de bord, ses agents des réservations et ses agents du service à la clientèle à non seulement traiter les problèmes et les plaintes des clients sur-le-champ, mais aussi d'offrir un éventail de compensations, notamment des bons de voyage, des surclassements, d'avantages à bord et des milles aériens. De l'autre côté, il y a les compagnies aériennes qui réservent le pouvoir décisionnel aux cadres supérieurs.

Entre ces deux extrémités, il y a un éventail de politiques prônant « le client d'abord ». Par exemple, **US Air** a mis en œuvre dans tous les aéroports un programme de relations avec les clients qui habilite le personnel de première ligne à résoudre une vaste gamme de problèmes des consommateurs, y compris, s'il y a lieu, à offrir un dédommagement. **First Air** autorise ses employés à prendre des décisions sur place, selon le principe « en cas de doute, prenez une décision en faveur du client ». **British Airways** a lancé le programme d'habilitation « *Improve The Experience* » (Améliorez l'expérience), qui a pour objectif de résoudre les problèmes de clients lors d'un simple coup de téléphone sans devoir obtenir l'autorisation d'un supérieur hiérarchique.

Air Canada prévoit pour son personnel en relation directe avec le public un procédé en trois étapes pour le traitement des problèmes des clients. Si un agent ne parvient pas à trouver une solution équitable au problème du client, un agent principal qualifié aidera l'agent, dans l'intérêt du client. Au besoin, l'agent principal peut demander l'aide du gestionnaire du service à la clientèle. Le but est d'éviter de renvoyer le client à un autre bureau et de fournir ainsi un meilleur service à la clientèle.

5. **Le commissaire recommande que les transporteurs aériens mettent au point un meilleur système de manutention des bagages et de repérage rapide des bagages perdus ou retardés.**

Les bagages empoisonnent la vie des transporteurs aériens. Un acronyme a même été inventé : PAWOBS (*passengers arriving without baggage* – ou passagers arrivant sans bagage). La plupart des grands transporteurs font appel aux services d'entreprises spécialisées dans la recherche de bagages égarés et à des moyens techniques de plus en plus perfectionnés au sol. Par exemple, **Northwest Airlines** fait l'essai d'un système utilisant les fréquences radio pour suivre les bagages à mesure qu'ils sont chargés dans l'avion. Au début de 2001, **Air Canada** a centralisé à Montréal ses activités de manutention des bagages et mis en œuvre à Toronto la première phase d'un « système de chargement précis » recourant à des lecteurs optiques manuels pour repérer les bagages.

6. **Le commissaire recommande que les transporteurs aériens produisent des comptes rendus réguliers et opportuns sur leur rendement en matière de service.**

Le ministère américain des Transports publie sur son site Web des indicateurs de qualité des services fournis par les grands transporteurs américains. Ces indicateurs à déclaration obligatoire, qui sont publiés tous les mois, portent sur la ponctualité des vols (arrivées et départs), les cas de bagages perdus ou retardés, les refus d'embarquement ou les surréservations, et les annulations de vols. De nombreux transporteurs (dont **United Airlines, US Airways** et **Northwest Airlines**) publient également ces données sur leur propre site Web. **American Airlines** a regroupé ces données par catégorie sur son site Web pour en faciliter la lecture.

Les transporteurs canadiens ne sont pas légalement obligés de publier des statistiques sur la qualité de leurs services. À l'exception de **WestJet**, les transporteurs semblent peu disposés à fournir volontairement cette information. **Air Transat** a écrit au commissaire pour lui dire qu'il n'était pas prêt à s'engager unilatéralement à publier les données sur la qualité de ses services. Toutefois, il a suggéré que la proposition soit présentée à l'Association du transport aérien du Canada.

Air Canada a répondu qu'il estimait que les données sur la qualité des services constituent des renseignements commerciaux confidentiels, compte tenu de la nature concurrentielle du secteur. De plus, il a affirmé qu'il était contre la publication de comparaisons entre la qualité des services fournis par transporteur. Il était d'avis qu'il serait « inapproprié, inexact et même trompeur » de faire des comparaisons entre un grand transporteur – comme lui – et des petits transporteurs ayant moins d'avions et étant liés par peu d'accords entre compagnies – voire aucun – ni à aucune alliance avec d'autres compagnies.

WestJet publie quelques statistiques choisies sur son site Web en expliquant au public qu'il veut lui montrer comment il se classe par rapport à ses concurrents. Parmi les données publiées, il y a le pourcentage de vols **WestJet** à l'heure (85,56 %) et le pourcentage de vols annulés (0,57 %) sur la période de 12 mois se terminant en mars 2001. Le site comprend aussi des moyennes mobiles sur 12 mois et 30 jours du nombre et du pourcentage de vols à l'heure et d'annulations.

AUTRES INITIATIVES

L'initiative du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : En juin 2001, le commissaire et des cadres supérieurs de l'Office ont participé au Forum sur les statistiques du transport aérien, un événement parrainé par Transports Canada qui réunissait des intervenants importants du secteur du transport aérien. Par la suite, dans une présentation de l'Office, le commissaire a passé en revue les données requises pour atteindre le but des recommandations qu'il avait formulées dans son premier rapport – les principales données statistiques qui permettraient aux consommateurs de mieux évaluer les services fournis par les transporteurs aériens.

Les transporteurs aériens présenteraient trimestriellement, quatre à six semaines après la fin du trimestre, les données sur les vols intérieurs, internationaux et transfrontaliers répondant notamment aux points suivants :

a. ponctualité des vols (arrivées et départs) des principaux transporteurs réguliers du Canada, par aéroport, par heure de la journée et par liaison;
b. bagages perdus ou retardés, y compris le temps nécessaire pour les retrouver;
c. incidents de refus d'embarquement (p. ex. surréservations);
d. annulations de vols ou modifications de l'horaire;
e. nombre et nature des plaintes des consommateurs, réparties par catégories pertinentes et soigneusement définies;
f. nombre de passagers transportés;
g. nombre de sièges disponibles par catégorie de prix dans chaque marché desservi par le transporteur.

Autres pays : En Europe, les compagnies aériennes ont mis au point une charte du service aux passagers, à la suite de consultations avec des représentants de voyageurs aériens, des gouvernements européens et de la Commission européenne. La charte contient des engagements – sans force juridique – visant la prestation aux voyageurs aériens de services répondant à des normes précises. Quatorze domaines sont couverts – avant, durant et après un voyage aérien – et on y décrit le niveau de service que les voyageurs peuvent généralement prévoir de la part des transporteurs participants.

Aux États-Unis, les législateurs examinent actuellement les résultats des mesures volontaires qu'ont prises les transporteurs aériens dans une initiative commune inédite. Celle-ci vise à mieux répondre aux besoins des clients en matière de service, tels qu'ils leur avaient été signalés au début de 2000.

« Les passagers ne s'intéressent pas tellement aux statistiques d'hier, mais plutôt à la qualité du service aujourd'hui. »
Courriel d'un passager au commissaire, janvier 2001

CONSTATATIONS

Les voyageurs aériens veulent se rendre à leur destination sains et saufs, à temps et avec tous leurs bagages, et autant que possible de façon plaisante et sans incidents. Si pour une raison quelconque ces conditions ne sont pas satisfaites, les passagers s'attendent à ce que le transporteur leur fournisse des explications courtoises, des excuses et, s'il y a lieu, une compensation immédiate et adéquate. En soi, les plaintes individuelles sont des incidents isolés. Si un grand nombre de voix s'élèvent pour exprimer de l'insatisfaction à l'égard d'un aspect particulier du secteur de voyage aérien, le problème est beaucoup plus important.

En ventilant et en analysant le nombre et la nature des plaintes reçues durant sa première année d'existence, le Bureau du commissaire donne un aperçu précieux de l'état de l'industrie canadienne du voyage par avion. En définissant des normes de référence pour le service, il permet aux passagers de mieux comprendre leurs droits ainsi que leurs responsabilités. En examinant les plaintes, les transporteurs ont quant à eux l'occasion de prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer leur rendement.

Le présent rapport comprend une comparaison des données statistiques des deux périodes de rapport. Les données de la dernière période de rapport, soit du 1er janvier au 30 juin 2001, représentent un instantané de la période postérieure à l'acquisition de Canadien International ltée par Air Canada. Cependant, en comparant ces chiffres avec ceux du premier rapport – sur la période du 5 juillet au 31 décembre 2000 – on obtient une image encore plus détaillée du secteur.

Le premier rapport du commissaire contient une analyse détaillée des plaintes reçues au cours de la première période, soit du 5 juillet au 31 décembre 2000. On peut le trouver sur le site Web de l'Office ou l'obtenir par la poste, sur demande. Le Bureau du commissaire a modifié la présentation du deuxième rapport pour tenir compte de l'ampleur prise par certaines questions et pour ajouter de nouveaux éléments d'étude comparative.

Les rapports du commissaire portent sur les transporteurs canadiens et étrangers qui exploitent des liaisons en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada. Au 31 décembre 2000, un total de 884 transporteurs canadiens, 764 transporteurs américains et 109 transporteurs d'autres pays détenaient diverses licences délivrées par l'Office en vue de l'exercice d'activités au Canada. Le présent rapport ne concerne que les transporteurs à l'égard desquels une plainte a été enregistrée entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001.

La ventilation de certaines catégories figurent, ainsi que d'autres renseignements, dans l'annexe plutôt que dans le corps du rapport. Dans la mesure du possible, les constatations publiées dans l'annexe sont résumées par catégorie. Les pourcentages figurant dans chaque catégorie sont arrondis à la première décimale. Le total des pourcentages n'est donc pas nécessairement égal à 100.

On pourrait dire que certaines données ont changé en raison de l'apparition de nouveaux transporteurs et de nouvelles liaisons, et de la disparition d'autres transporteurs à la suite d'acquisitions, de fusions et de l'abandon de l'exploitation de liaisons. Toutefois, ces changements relèvent autant de l'évolution normale de tout contexte commercial que de la situation particulière d'une industrie qui demeure relativement en mutation.

« Je sais que la plupart des gens qui sont très en colère sur le coup ne prennent pas la peine d'écrire. On m'a toujours dit que pour chaque lettre, il y a à peu près 250 personnes dans la même situation. Alors chaque fois qu'une ou deux personnes communiquent avec votre Bureau, cela en vaut la peine. »

Lettre d'un passager au commissaire, juin 2001

NOMBRE DE PLAIGNANTS

Entre le 1er janvier et le 30 juin 2001, le commissaire a reçu des plaintes écrites de 1 664 consommateurs différents, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport au semestre précédent.

De ce nombre, 1 474 plaintes – soit 88 % du total – ont été traitées par le commissaire. Les 190 autres plaintes ne relevaient pas du mandat du commissaire et ont donc été renvoyées à l'autorité fédérale pertinente ou provinciale compétente, dont l'Office.

	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
Autorité compétente	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Le commissaire	1 129	1 474	91,0	88,0	30,6
L'Office	64	93	5,0	6,0	45,3
Autres instances	55	97	4,0	6,0	76,4
Total	**1 248**	**1 664**	**100,0**	**100,0**	**33,3**

Au cours de sa première année d'existence, le Bureau du commissaire a reçu au total 2 912 plaintes différentes. En comparaison, l'Office en avait reçu 169 en 1999, soit 17 fois moins que le commissaire.

Depuis le 5 juillet 2000, le commissaire a traité au total 2 603 plaintes, soit 89 % du nombre total reçu. Globalement, à la fin de la période visée par le deuxième rapport, le commissaire avait classé 43 % des plaintes qui relevaient de sa compétence.

Selon ses discussions avec les transporteurs aériens, le commissaire estime qu'il reçoit moins de 2 % du total des plaintes qui leur sont adressées. Il n'existe toutefois pas de données fermes car les transporteurs ne publient pas de statistiques sur les plaintes.

L'augmentation du nombre de plaintes adressées au commissaire laisse supposer que le public connaît mieux le rôle du commissaire dans le traitement et la résolution de plaintes concernant le transport aérien. L'important nombre de plaintes adressées à l'Office au cours des 12 derniers mois par rapport aux années précédentes démontre clairement la nécessité d'un processus de règlement des différends comme celui offert par le commissaire.

CATÉGORIES DE PLAINTES

Aux fins d'analyse, les plaintes adressées au commissaire sont réparties en trois grandes catégories : niveau un, niveau deux, autres instances.

Plaintes de niveau un : Ces plaintes proviennent de passagers qui ont écrit directement au commissaire sans communiquer d'abord avec le transporteur concerné ou qui ont écrit au transporteur et au commissaire simultanément.

Le personnel responsable des enquêtes sur les plaintes renvoie une telle plainte au transporteur pour qu'il réponde au plaignant dans les 60 jours, en transmettant copie de la réponse au commissaire. Il n'interviendra de nouveau que si le transporteur n'a pas répondu au plaignant ou si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. En pareil cas, le commissaire est saisi de nouveau de la plainte et la classe comme une plainte de niveau deux.

Les plaintes de niveau un ont représenté 59 % du total des plaintes reçues au cours de la période visée par ce deuxième rapport. À la fin de cette période, 58 % des dossiers avaient été classés, presque tous ayant été réglés de façon raisonnable ou en partie raisonnable.*

Sur une période d'un an, les 1 680 plaintes de niveau un reçues par le commissaire représentent 58 % du total des plaintes.

* (Pour de plus amples renseignements, reportez-vous en annexe aux données sur les plaintes de niveau un classées, sous la rubrique Autres constatations.)

Plaintes de niveau deux : Ces plaintes proviennent de passagers qui se sont tournés vers le commissaire après avoir communiqué avec le transporteur sans obtenir de réponse satisfaisante ou une réponse dans les délais prévus.

Des agents de la Section d'enquêtes sur les plaintes examinent les dossiers de plainte de niveau deux pour s'assurer qu'ils contiennent toute la documentation pertinente, notamment des renseignements détaillés sur l'incident et sur le type de recours demandé. Avant de faire une enquête, les agents examinent le tarif du transporteur et cherchent au besoin des précédents et des renseignements supplémentaires. Si le commissaire conclut qu'aucune mesure supplémentaire ne s'impose, le plaignant en est informé et le dossier est classé.

Si des mesures supplémentaires s'imposent, l'agent demande au transporteur de fournir des observations écrites sur les problèmes soulevés par le plaignant. Au cours de l'enquête, le Bureau du commissaire collabore étroitement avec le transporteur et le plaignant pour tenter de trouver une solution raisonnable. Si aucune solution n'est trouvée, le commissaire peut discuter de la question directement avec le transporteur.

Au cours de la période visée par le deuxième rapport, 468 plaintes – ou 28 % du total – entraient dans cette catégorie. Seulement 11 % de ces plaintes avaient été résolues à la fin de la deuxième période, principalement parce qu'il faut du temps pour enquêter sur chacune des plaintes et trouver une solution. Le dossier de ces plaintes reste actif jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.

Dans les cas où ces plaintes ont été classées, plus de 70 % des plaignants se sont dits satisfaits ou partiellement satisfaits des résultats obtenus.*

Au cours de la période de 12 mois, le commissaire a traité 842 plaintes de niveau deux, ce qui représente 29 % du total des plaintes.

* (Pour de plus amples renseignements, reportez-vous en annexe aux données sur les plaintes de niveau deux classées, sous la rubrique Autres constatations.)

Autres instances : Il s'agit de plaintes ne relevant pas du mandat du commissaire ou qui sont de nature générale – notamment des observations – et ne nécessitent aucune intervention.

Les plaintes qui traitent entièrement ou en partie de questions qui relèvent d'un autre ministère ou organisme gouvernemental lui sont renvoyées. Par exemple, les plaintes concernant la sécurité ou les politiques de transport sont transmises à Transports Canada; les plaintes de publicité trompeuse ou de pratiques anticoncurrentielles, au Bureau de la concurrence du gouvernement fédéral; les plaintes visant des voyagistes ou des agences de voyage, aux autorités provinciales compétentes.

Bien que le commissaire suive un processus informel pour traiter de nombreuses plaintes qui portent entièrement ou en partie sur des questions de réglementation, il renvoie certaines catégories de ces plaintes directement à un comité de membres de l'Office des transports du Canada. Les plaintes qui entrent dans ces catégories concernent notamment le transport accessible; l'abandon de liaisons intérieures; les prix; les conditions de transport déraisonnables; les allégations de comportement turbulent visant un passager ou la « rage de l'air ».

Enfin, le Bureau du commissaire enregistre et envoie des accusés de réception en réponse aux plaintes ou aux observations ne visant pas un vol ou un incident particulier et qui sont de nature générale. Le commissaire envoie périodiquement ces lettres aux transporteurs concernés à titre d'information.

Les plaintes de cette nature représentent 13 % du total des plaintes reçues au cours de la période visée par le deuxième rapport ainsi que sur l'ensemble de l'année.

	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
Catégorie de plainte	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Niveau un	701	979	56,0	59,0	39,7
Niveau deux	374	468	30,0	28,0	25,1
Autres instances	173	217	14,0	13,0	25,4
Total	**1 248**	**1 664**	**100,0**	**100,0**	**33,3**

PLAINTES VISANT LES TRANSPORTEURS

Plaintes contre des transporteurs canadiens :

Durant la période visée par le deuxième rapport, bien que 13 transporteurs canadiens aient fait l'objet de plaintes, la grande majorité d'entre elles – soit 1 484 plaintes ou 96 % du total – visaient cinq transporteurs. À eux seuls, Air Canada et ses affiliées régionales ont été l'objet de 74 % des plaintes. Dans l'ensemble, les plaintes visant les transporteurs canadiens ont augmenté de 37 % par rapport au premier semestre du mandat du commissaire.

Le Bureau du commissaire a ajusté les statistiques concernant certains transporteurs aériens pour tenir compte des changements intervenus dans le secteur du transport aérien depuis la fin de la période visée par le premier rapport. Par exemple, les plaintes visant Canadien International ltée ont été incluses dans les statistiques concernant Air Canada et figurent donc dans le total des plaintes portées à l'endroit d'Air Canada. De même, les statistiques concernant Air Ontario, Air Nova, Air BC, Air Alliance et Canadien Régional ont été regroupées et sont maintenant prises en compte dans le nombre total de plaintes visant Air Canada Régional.

	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
Transporteur canadien	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Air Canada	897	1 088	79,5	70,3	21,3
Air Canada Régional	30	57	2,7	3,6	90,0
Air Transat	69	162	6,1	10,5	13,8
Lignes aériennes Canada 3000	53	103	4,7	6,7	94,3
Royal Aviation	30	74	2,7	4,8	146,7
Skyservice	11	12	0,9	0,8	9,1
WestJet	2	5	0,2	0,3	150,0
Autres transporteurs canadiens	25	32	2,2	2,1	28,0
Nom du transporteur non précisé	22	26	2,0	1,7	18,2
Total	**1 128**	**1 547**	**100,0**	**100,0**	**37,0**

Comme on pouvait s'y attendre, Air Canada et ses affiliées, qui constituent le transporteur dominant au Canada de par l'envergure des activités et le nombre de passagers transportés, ont fait l'objet de la majorité des plaintes, soit 1 145 ou 74 % du total de plaintes visant des transporteurs canadiens, ou 69 % des plaintes contre l'ensemble des transporteurs canadiens et étrangers. De ce nombre, 57 plaintes visaient les affiliées régionales d'Air Canada, soit presque le double du nombre reçu au cours de la période visée par le premier rapport visant ceux-ci.

Cinq transporteurs régionaux et exploitants de vols nolisés ont fait l'objet de 356 plaintes, ou 23 % du total des plaintes portées à l'endroit des transporteurs canadiens.

Les plaintes à l'endroit d'Air Transat et de Royal Aviation ont plus que doublé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Le nombre de plaintes contre Air Transat est passé de 69 au cours de la première période à 162 au cours de la deuxième, soit une hausse de 135 %. Le nombre de plaintes contre Royal Aviation est passé de 30 à 74, ce qui représente une augmentation de 147 %. Le nombre de plaintes visant les Lignes aériennes Canada 3000 est également en hausse. Il est passé de 53 à 103, un accroissement de 94 %.

Sur une période d'un an, les transporteurs canadiens ont fait l'objet d'au total 2 675 plaintes, ou de 92 % du total des plaintes reçues par le commissaire. Air Canada et ses affilées ont été l'objet de 2 072 plaintes ou 71 % du total des plaintes.

Plaintes visant des transporteurs étrangers :

Les transporteurs étrangers n'ont fait l'objet que de 7 % du total des plaintes reçues au cours des six derniers mois et de 8 %, sur les 12 derniers. Toutefois, bien que 850 transporteurs étrangers détiennent une licence de l'Office pour exploiter des liaisons au Canada, 22 d'entre eux ont fait l'objet de 75 % des plaintes visant les transporteurs étrangers.

	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
Transporteur étranger	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
United Airlines	3	11	2,5	9,5	266,7
KLM	7	10	5,8	8,6	42,9
American Airlines	16	8	13,3	6,9	- 50,0
Continental Airlines	1	8	0,8	6,9	700,0
Lufthansa	9	8	7,5	6,9	-11,1
Alitalia	9	6	7,5	5,2	-33,3
British Airways	6	6	5,0	5,2	0,0
Mexicana Airlines	1	4	0,8	3,5	300,0
Alaska Airlines	1	4	0,8	3,5	300,0
Royal Air Maroc	3	4	2,5	3,5	33,3
US Air	5	3	4,2	2,59	-40,0
Air France	6	3	5,0	2,6	-50,0
China Airlines	0	3	0,0	2,6	300,0
Ansett Aviation	0	3	0,0	2,6	300,0
Olympic Airways, S.A.	4	3	3,3	2,6	-25,0
Cathay Pacific	0	2	0,0	1,7	200,0
Cubana	4	2	3,3	1,7	-50,0
Delta Air Line	1	2	0,8	1,7	100,0
El Al Israel Airlines	0	2	0,0	1,7	200,0
LACSA	11	2	9,1	1,7	-81,8
Northwest Airlines	3	2	2,5	1,7	-33,3
Autres	30	20	25,0	17,2	-33,3
Total	**120**	**116**	**100,0**	**100,0**	**-3,3**

NATURE DES PLAINTES

Sujets de plainte : Tous les transporteurs

Les voyageurs aériens qui ont écrit au commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport se sont plaints de 4 542 problèmes distincts, soit une hausse de 29 % par rapport au premier semestre. Les problèmes évoqués entrent dans 16 catégories différentes.

Au cours de cette année, le commissaire a été saisi d'au total 8 057 problèmes distincts. Comme les passagers qui se plaignent font habituellement état de plusieurs problèmes, le nombre de problèmes soulevés est beaucoup plus élevé que le nombre total de plaintes individuelles.

	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
Type de problème	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Qualité de service	1582	1892	45,0	41,7	19,6
Horaire de vol	669	827	19,0	18,2	23,6
Bagages	406	439	11,6	9,7	8,1
Billetterie	163	260	4,64	5,72	59,51
Réservations	112	255	3,2	5,2	127,7
Programme pour grands voyageurs	122	238	3,47	5,24	95,08
Sécurité	100	203	2,9	4,5	103,0
Refus d'embarquement	111	170	3,2	3,7	53,2
Tarifs aériens	152	153	4,3	3,4	0,7
Frais (services/taxes)	27	39	0,8	0,9	44,4
Comportement turbulent	14	28	0,4	0,6	100,0
Cargaison	28	21	0,8	0,5	-25,0
Mineurs non-accompagnés	12	11	0,3	0,2	-8,3
Allergies	4	5	0,1	0,01	25,0
Autres	13	1	0,4	0,0	-92,4
Total	**3 515**	**4542**	**100,0**	**100,0**	**29,2**

Encore une fois, l'écrasante majorité des passagers se sont plaints de la qualité du service fourni à un stade quelconque du voyage, que ce soit avant, durant ou après le vol.

De plus, bon nombre de plaintes ont porté sur l'horaire des vols et la manutention des bagages. Ces trois sujets réunis représentent 70 % du total des problèmes soulevés au cours de la période visée par le deuxième rapport.

Il est utile de noter les augmentations de plaintes dans d'autres domaines. En particulier, les plaintes concernant les billets – notamment les pénalités, les restrictions, les bons de voyage, les remboursements et les billets perdus – ont augmenté de plus de 50 %. Les plaintes au sujet des programmes pour grands voyageurs ont presque doublé, mais ne représentaient malgré tout que 5 % du nombre total des problèmes évoqués. Quant aux plaintes visant les réservations – en particulier la disponibilité de places, l'annulation de billets, l'incapacité d'obtenir des places dans l'avion malgré une réservation –, elles ont plus que doublé, passant de 112 à 255. Les plaintes touchant les refus d'embarquement en raison d'une surréservation ou d'un enregistrement tardif ont augmenté de plus de 50 %, passant de 111 à 170.

Parmi les plaintes relevant d'autres champs de compétence, la sécurité est au septième rang des plaintes les plus courantes. Le nombre de plaintes concernant la sécurité a doublé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Le nombre de plaintes portant sur les tarifs aériens est resté presque stable à 153, alors que le nombre de plaintes ayant trait à la rage de l'air a doublé, passant de 14 à 28. Enfin, les plaintes au sujet des cargaisons ont diminué de 25 % et celles touchant les mineurs non accompagnés ont baissé de 8 %.

Sujets de plainte : Air Canada et ses affiliées

Les plaintes visant Air Canada ont souvent porté sur trois sujets, les mêmes que ceux qui ont été évoqués au cours de la période visée par le premier rapport, alors que le transporteur traversait une période de turbulence causée par son acquisition de Canadien International ltée. Au cours de la période visée par le deuxième rapport, les plaintes concernant la qualité du service représentaient 40 % des plaintes contre le transporteur, devançant celles sur les horaires de vol et la manutention des bagages.

La proportion de plaintes touchant ces trois sujets est demeurée constante par rapport à la période visée par le premier rapport. Le nombre de plaintes concernant l'horaire des vols a en fait diminué d'environ 2 %, alors que le nombre de plaintes au sujet de la manutention des bagages est demeuré stable. Le nombre de plaintes concernant la qualité du service a augmenté de 7 %.

	Air Canada et ses affiliées Nombre de plaintes		Pourcentage		
Type de problème	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Qualité de service	1216	1301	45,7	41,5	7,0
Horaire de vol	514	506	19,3	16,1	-1,6
Bagages	298	298	11,2	9,5	0,0
Programme pour grands voyageurs	119	230	4,5	7,3	93,3
Billetterie	116	189	4,4	6,0	62,9
Réservations	91	186	3,4	5,9	104,4
Tarifs aériens	137	137	5,2	4,4	0,0
Refus d'embarquement	72	129	2,7	4,1	79,2
Sécurité	37	90	1,4	2,9	143,2
Frais	11	30	0,4	1,0	172,7
Cargaison	21	20	0,8	0,6	-4,8
Mineurs non-accompagnés	9	7	0,3	0,2	-22,2
Comportement turbulent	8	12	0,3	0,4	50,0
Allergies	4	3	0,2	0,1	-25,0
Autres	6	0	0,2	0,0	-100,0
Total	**2653**	**3138**	**100,0**	**100,0**	**18,0**

Le nombre de plaintes concernant le programme Aéroplan pour grands voyageurs d'Air Canada a augmenté considérablement. Même si ces plaintes ne représentent que 7 % des plaintes visant le transporteur, elles ont presque doublé par rapport à la période visée par le premier rapport. La hausse s'explique notamment par des effectifs insuffisants chez Air Canada et l'intégration du programme pour grands voyageurs de Canadien International ltée. Les plaintes concernant le programme arrivent au quatrième rang des plaintes à l'endroit d'Air Canada.

Les plaintes concernant les procédures de réservation d'Air Canada ont également fait un bond important, ayant presque doublé. Les plaintes au sujet de la billetterie, cinquième problème le plus courant, se sont accrues de 63 %, alors que les plaintes concernant les refus d'embarquement ont connu une hausse de 79 %.

« L'agent de voyages de ma mère avait fait des réservations pour son voyage de West Palm Beach (Floride) à St. John's, avec un vol Air Canada de Boston à St. John's. À la veille de son départ de West Palm Beach, lorsque ma mère a téléphoné à Air Canada pour reconfirmer ses réservations, un agent alerte a noté que ma mère parlait de "St. John's" tandis que les réservations sur son ordinateur indiquaient "Saint John". Il a clarifié la situation et réussi à rectifier les réservations. S'il n'avait pas constaté l'erreur de l'agent de voyages, une dame de 86 ans aurait eu un voyage gâché, atterrissant dans une ville qui lui est étrangère. Félicitations à Air Canada et à l'agent. »

Lettre d'un passager à Air Canada et au commissaire, octobre 2000

Sujets de plainte : Tous les autres transporteurs canadiens

Au cours de la période visée par le premier rapport, 559 problèmes ont été soulevés concernant les autres transporteurs canadiens, comparativement à 2 649 problèmes touchant Air Canada. Au cours de la période visée par le deuxième rapport, le nombre de sujets de plainte visant les autres transporteurs a presque doublé, alors que le nombre de sujets de plainte visant Air Canada accuse une hausse de 18 %. Sur la période de 12 mois, les autres transporteurs canadiens ont fait l'objet de 1 665 sujets de plainte, soit 21 % du total.

Presque tous les sujets de plaintes ont connu une hausse au cours de la deuxième période. La qualité du service est le sujet de plainte le plus souvent évoqué à l'endroit des petits transporteurs. Ce sujet représente 44 % du total des plaintes à leur endroit.

Les plaintes concernant les horaires de vol ont plus que doublé, passant de 107 plaintes au cours de la période visée par le premier rapport à plus de 260 au cours de la deuxième. Les plaintes ayant trait à la manutention des bagages, qui ne représentent que 7 % du total des plaintes, ont néanmoins fait un bond de 69 %.

	Tous les autres transporteurs canadiens ou aucun transporteur signalé/Number of Issues		Pourcentage		
Type de problème	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Qualité de service	249	486	44,5	43,9	95,2
Horaire de vol	107	260	19,1	23,5	143,0
Bagages	48	81	8,6	7,3	68,8
Réservations	16	52	2,9	4,7	225,0
Billetterie	23	51	4,1	4,6	121,7
Refus d'embarquement	22	23	3,9	2,9	4,6
Tarifs aériens	9	14	1,6	1,3	55,6
Frais	12	8	2,2	0,7	-33,3
Programme pour grands voyageurs	2	6	0,4	0,5	200,0
Allergie	0	2	0,0	0,2	200,0
Autres	119	204	7,1	12,3	71,4
Total	**559**	**1 106**	**100,0**	**10,0**	**97,9**

« Je voyage beaucoup (plus de 200 000 milles aériens par année). Pour résoudre les problèmes, la clé est de pouvoir "vider son sac" face à une personne en chair et en os. »
Courriel d'un plaignant au commissaire

Sujets de plainte : Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plainte visant les transporteurs étrangers est demeuré stable dans la plupart des catégories au cours des deux périodes de rapport. Les seules exceptions ont été les plaintes concernant les horaires de vol, qui ont augmenté de 27 %, et les réservations, qui ont doublé, passant de 8 à 16 plaintes. Les plaintes concernant la qualité du service ont diminué.

	Transporteurs aériens étrangers Nombre de plaintes		Pourcentage		
Type de problème	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Qualité de service	117	105	39,4	35,2	-10,3
Horaire de vol	48	61	16,2	20,5	27,1
Bagages	60	60	20,2	20,1	0,0
Billetterie	24	20	8,9	6,7	-16,7
Refus d'embarquement	16	18	5,4	6,0	12,5
Réservations	8	16	2,7	5,7	100,0
Autres	24	18	4,0	3,1	-25,0
Total	**297**	**298**	**100,0**	**100,0**	**0,3**

PRINCIPALES SOURCES D'INSATISFACTION

Qualité du service :

De toute évidence, la majorité des plaignants sont insatisfaits de la qualité des services fournis par les transporteurs exploitant des liaisons au Canada. C'est le sujet de plainte le plus fréquemment mentionné à l'endroit des transporteurs tant canadiens qu'étrangers.

Au cours de la période visée par le deuxième rapport, ainsi que sur une période de 12 mois, 40 % des sujets de plainte ont porté sur la qualité du service fourni par le transporteur à un moment quelconque du voyage.

Parmi les aspects du service qui ont soulevé des plaintes, il y avait l'attitude négative du personnel au sol et du personnel de bord, le manque de communication avec les passagers au sujet des retards et des annulations, la négligence dans la manutention des bagages et les attentes interminables au téléphone. Des plaignants ont également mentionné les difficultés rencontrées dans le traitement de leur plainte, l'état du matériel du transporteur, les files d'attente devant le comptoir d'enregistrement, la qualité des repas et l'absence de repas.

	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
Sujet de plainte	**Juill. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juill. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Manque de communication	528	529	33,4	28,0	0,2
Attitude	390	493	24,7	26,1	26,4
Attente au téléphone	180	210	11,4	11,1	16,7
Traitement de la plainte	63	184	4,0	9,7	292,1
Files d'attente/ lenteur du service	187	153	11,8	8,1	-18,2
Repas	100	150	6,3	7,9	50,0
Équipment	72	74	4,6	3,9	2,8
Autres	62	99	3,9	5,2	59,7
Total	**1 582**	**1 892**	**100,0**	**100,0**	**19,60**

« Si seulement vous pouviez inciter et encourager vos employés à vouloir aider vos clients, répondre respectueusement et régler les problèmes sans les ***renvoyer à quelqu'un d'autre****, cela en dirait long sur la sincérité de vos plans d'amélioration du service à la clientèle. »*
Lettre d'un passager à Air Canada avec copie au commissaire, mai 2001

Encore une fois, le manque de communication a été la principale source d'irritation. Il a été évoqué dans 28 % des plaintes concernant la qualité du service. Les plaintes concernant l'attitude négative de certains employés des transporteurs ont augmenté de 26 % au cours de la période visée par le deuxième rapport. Ces deux sujets de plainte représentent avec les plaintes concernant les attentes au téléphone les deux tiers des plaintes concernant la qualité du service.

Les consommateurs semblent de plus en plus conscients qu'ils sont en droit de s'attendre à un meilleur traitement de la part des transporteurs et qu'ils devraient se plaindre s'ils sont mécontents du service. De toutes les hausses en pourcentage, aucune n'est plus élevée que celle du nombre de plaintes concernant le *traitement* des plaintes par les transporteurs, celui-ci ayant presque triplé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Les consommateurs mentionnent souvent qu'il est tout aussi angoissant de se plaindre auprès d'un transporteur que d'avoir subi l'incident dont ils se plaignent. Dans sa lettre au commissaire, un plaignant a dit : « Bon nombre parmi nous se sentent quelque peu intimidés de faire part à un transporteur d'une plainte légitime. »

Un passager ayant parcouru plus de 300 000 milles aériens à bord de 14 lignes aériennes différentes en 2000 a écrit une lettre au commissaire soutenant qu'au plan du service, Air Canada est la meilleure de toutes les compagnies aériennes. L'exemple qu'il invoque pour justifier son opinion est certes un petit geste, mais il a fait toute la différence. Lors d'une escale à Honolulu au cours d'un voyage de trois semaines autour du monde, ce chef d'entreprise de Vancouver avait oublié un livre dans le fourre-tout du siège d'avion. À son retour, les responsables du nettoyage de l'avion l'avaient enlevé. Le croyant perdu à jamais, il en avait commandé un autre. Il écrit : « J'aurais dû le prévoir : Air Canada a non seulement trouvé le livre, mais a fait en sorte qu'il m'attende à mon retour chez moi à Vancouver! Dans l'aéroport, on m'a fait appeler pour me le remettre. »

Bien que les consommateurs apprécient que les membres du personnel du transporteur se montrent aimables lorsqu'un problème survient, ils disent que souvent, la courtoisie ne suffit pas à compenser les inconvénients causés par un problème qui n'aurait jamais dû se produire. Un plaignant qui s'était vu assigner un siège défectueux à bord d'un vol Toronto-Tel Aviv et où toutes les places étaient réservées, a dû faire usage de ce siège inconfortable et tenir son jeune fils dans ses bras pendant tout le vol. Bien

« Si seulement vous pouviez inciter et encourager vos employés à vouloir aider vos clients, répondre respectueusement et régler les problèmes sans les ***renvoyer à quelqu'un d'autre****, cela en dirait long sur la sincérité de vos plans d'amélioration du service à la clientèle. »*
Lettre d'un passager à Air Canada avec copie au commissaire, mai 2001

Encore une fois, le manque de communication a été la principale source d'irritation. Il a été évoqué dans 28 % des plaintes concernant la qualité du service. Les plaintes concernant l'attitude négative de certains employés des transporteurs ont augmenté de 26 % au cours de la période visée par le deuxième rapport. Ces deux sujets de plainte représentent avec les plaintes concernant les attentes au téléphone les deux tiers des plaintes concernant la qualité du service.

Les consommateurs semblent de plus en plus conscients qu'ils sont en droit de s'attendre à un meilleur traitement de la part des transporteurs et qu'ils devraient se plaindre s'ils sont mécontents du service. De toutes les hausses en pourcentage, aucune n'est plus élevée que celle du nombre de plaintes concernant le *traitement* des plaintes par les transporteurs, celui-ci ayant presque triplé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Les consommateurs mentionnent souvent qu'il est tout aussi angoissant de se plaindre auprès d'un transporteur que d'avoir subi l'incident dont ils se plaignent. Dans sa lettre au commissaire, un plaignant a dit : « Bon nombre parmi nous se sentent quelque peu intimidés de faire part à un transporteur d'une plainte légitime. »

Un passager ayant parcouru plus de 300 000 milles aériens à bord de 14 lignes aériennes différentes en 2000 a écrit une lettre au commissaire soutenant qu'au plan du service, Air Canada est la meilleure de toutes les compagnies aériennes. L'exemple qu'il invoque pour justifier son opinion est certes un petit geste, mais il a fait toute la différence. Lors d'une escale à Honolulu au cours d'un voyage de trois semaines autour du monde, ce chef d'entreprise de Vancouver avait oublié un livre dans le fourre-tout du siège d'avion. À son retour, les responsables du nettoyage de l'avion l'avaient enlevé. Le croyant perdu à jamais, il en avait commandé un autre. Il écrit : « J'aurais dû le prévoir : Air Canada a non seulement trouvé le livre, mais a fait en sorte qu'il m'attende à mon retour chez moi à Vancouver! Dans l'aéroport, on m'a fait appeler pour me le remettre. »

Bien que les consommateurs apprécient que les membres du personnel du transporteur se montrent aimables lorsqu'un problème survient, ils disent que souvent, la courtoisie ne suffit pas à compenser les inconvénients causés par un problème qui n'aurait jamais dû se produire. Un plaignant qui s'était vu assigner un siège défectueux à bord d'un vol Toronto-Tel Aviv et où toutes les places étaient réservées, a dû faire usage de ce siège inconfortable et tenir son jeune fils dans ses bras pendant tout le vol. Bien

qu'un agent de bord ait eu la gentillesse de lui fournir des coussins pour réduire l'inconfort causé par le siège, le plaignant a souligné à juste titre que le siège aurait dû être réparé avant le départ du vol.

Par ailleurs, les plaintes concernant les files d'attente interminables et la durée d'attente pour se faire servir (nombreuses au cours de la période où Air Canada intégrait les activités de Canadien International ltée aux siennes) ont diminué de 20 % durant la période visée par le deuxième rapport. Il s'agit là d'un point encourageant.

Horaires de vol :

Tout plan de voyage, particulièrement par avion, comprend un élément « temps » qu'il faut absolument respecter. Dans leurs plans de voyages d'affaires ou d'agrément, les voyageurs aériens chevronnés s'accordent un délai suffisant pour se présenter à l'enregistrement, attendre une correspondance pour une autre destination, chercher leurs bagages, passer la douane et, au Canada, prévoir les retards pour cause d'intempéries.

De même, les transporteurs aériens doivent composer avec les imprévus et les inévitables problèmes. Les pistes des aéroports sont de plus en plus congestionnées par le trafic aérien, si bien que les transporteurs ont de moins en moins de temps pour corriger les problèmes et rattraper les retards indépendants de leur volonté.

Les retards sont la principale pomme de discorde entre les transporteurs et les clients. Quelque 60 % des plaintes concernant les horaires de vol visaient tout particulièrement les retards, un problème qui affecte presque tous les grands transporteurs dans presque tous les aéroports. Sur une période de 12 mois, 58 % des plaintes touchant aux horaires de vol étaient liées aux retards.

	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
Sujet de plainte	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Retard	375	496	56,1	60,0	32,3
Annulation	193	169	28,9	20,4	-12,4
Changement	101	162	15,1	19,6	60,4
Total	**669**	**827**	**100,0**	**100,0**	**23,6**

Très souvent, les plaignants ont mentionné au commissaire que le principal irritant était de ne pas être informé de la raison du retard. D'autres se sont dits exaspérés des réponses évasives du personnel des transporteurs au sujet de la longueur des délais.

Dans une lettre de plainte, un couple de London (Ontario), qui voulait prendre un vol pour Edmonton pour participer à une réunion de famille, raconte avoir passé six heures dans la salle d'attente à cause de retards inexpliqués, regardant par la fenêtre leur avion qui demeurait immobile sur la piste. Pendant l'attente, des représentants du service à la clientèle du transporteur leur ont distribué des bons de repas, ainsi qu'à 120 passagers qui attendaient également de prendre le vol, mais n'ont expliqué à personne la raison du retard. Après s'être absentés pour prendre leur goûter, les passagers ont constaté que non seulement leur avion ne se trouvait plus sur la piste, mais que leur vol avait été annulé. Le couple a fait savoir que les actions du transporteur – qu'ils ont qualifiées d'inexcusables – les ont exaspérés au plus haut point. Des mois plus tard, à la suite d'une intervention du commissaire, le transporteur a expliqué qu'il s'agissait d'un retard qui s'est allongé progressivement, les mécaniciens n'étant pas en mesure de déterminer le temps nécessaire pour réparer l'avion avant d'accomplir chaque étape du processus de réparation. Si les passagers avaient été informés du problème dès le début, le transporteur se serait peut-être trouvé avec deux clients insatisfaits en moins.

Bien que le nombre de plaintes concernant les annulations de vol ait baissé de 12 %, les plaintes visant les modifications des horaires de vol ont fait un bond de 60 %. Constatant que le « syndrome des vols annulés » apparaît assez régulièrement, un plaignant s'est demandé pourquoi les transporteurs n'établissent pas un protocole selon lequel il y aurait un point de vérification des bagages et un membre de l'équipage responsable de s'assurer que les bagages soient transférés correctement d'un avion à un autre.

Manutention des bagages :

Tout le monde sait que des bagages sont parfois perdus ou retardés, mais tous espèrent que ce ne sera pas les leurs.

Bien qu'ils n'acceptent qu'une responsabilité limitée à l'égard des bagages retardés, perdus ou endommagés, de nombreux transporteurs ont recours à un éventail d'appareils de plus en plus perfectionnés, comme des scanners de fréquence radio, pour assurer le transport sécuritaire des bagages et retrouver les bagages perdus. Néanmoins, compte tenu du nombre régulièrement élevé de plaintes concernant des bagages retardés, endommagés ou perdus qui ont été formulées au cours des 12 derniers mois, les transporteurs doivent trouver un moyen de rassurer les passagers qu'ils accordent autant d'importance aux bagages des passagers que ces derniers eux-mêmes.

Au cours des deux périodes de rapport, les retards d'acheminement des bagages représentaient presque la moitié des plaintes concernant la manutention des bagages, suivis de la perte de bagages, avec 25 % des plaintes. Les plaintes concernant les bagages endommagés ont augmenté de 47 %, passant de 49 à 72 plaintes.

Bien que la perte ou le retard des bagages puisse occasionner beaucoup d'angoisse et d'inconvénients, les plaintes à ce sujet étaient surtout liées à l'attitude affichée par de nombreux transporteurs lorsque ces derniers devaient retrouver ou remplacer les bagages. Un passager qui était parti en vacances en Californie avec sa famille a dit qu'il a dû passer une bonne partie des vacances au téléphone afin de tenter de retrouver la poussette que le transporteur avait égarée. Il s'est plaint que chaque fois qu'il appelait le transporteur, il était obligé de fournir de nouveau des renseignements détaillés sur son problème, bien qu'au début de chacun de ces appels, il prenait soin de préciser le numéro de son dossier. Il souligne qu'il avait même dû raconter son problème plus d'une fois au même agent. Deux semaines plus tard, lorsqu'il était de retour chez lui avec sa famille, la poussette lui a été retournée, sans que le transporteur daigne lui expliquer la cause du problème.

	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
Sujet de plainte	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Perte	206	210	51,0	48,0	2,0
Lost	119	114	29,2	26,0	-4,2
Dommages	49	72	12,0	16,4	46,9
Exédent de bagages	17	24	4,2	5,5	41,2
Responsabilité	9	10	2,2	2,3	11,1
Limites de taille	6	9	1,5	2,1	50,0
Total	**407**	**439**	**100,0**	**100,0**	**7,9**

Plainte : Après un voyage d'affaires, un cadre d'une industrie de pointe a trouvé son précieux sac de voyage en cuir dans un état pitoyable sur le carrousel des bagages d'Air Canada à l'aéroport de Vancouver. Son sac, d'une valeur de 1 200 $, était irréparable. On aurait dit que quelqu'un l'avait traîné un peu partout dans les Rocheuses. La fermeture éclair était ouverte et inutilisable, et il y avait un gros trou à un bout du sac. De toute évidence, des vêtements et des effets personnels étaient tombés du sac en cours de route. Le passager a pris une photo du sac, puis s'est présenté au comptoir des bagages pour enregistrer une demande d'indemnisation pour la perte d'articles et les dommages causés à ses biens. Les choses allaient ensuite se corser.

Le lendemain suivant, ainsi qu'Air Canada lui avait dit de le faire, le passager a apporté son sac à un fournisseur de services d'Air Canada, qui lui a dit qu'il recevrait un nouveau sac dans un délai de deux semaines. Après plusieurs appels téléphoniques sur une période de deux mois, le passager, un grand voyageur, a enfin acheté un sac comparable et demandé au fournisseur de services d'annuler la commande d'un autre sac. Ses efforts pour se faire rembourser 1 039 $ pour la perte d'articles et les dommages causés à ses biens se sont révélés plus fructueux. Cependant, lorsqu'il a reçu un chèque en règlement final trois semaines plus tard, ce n'était que pour un montant de 590 $. Dans une lettre adressée à l'ombudsman d'Air Canada et au commissaire, le passager a affirmé que le montant était satisfaisant pour couvrir le coût des articles perdus, mais a demandé un montant de 918,06 $ pour couvrir le coût du sac de remplacement. Dans sa lettre, il a écrit : « J'estime qu'il est inacceptable qu'il faille attendre deux mois et demi pour obtenir une indemnisation pour la perte du sac. »

Solution : À la suite de l'intervention du commissaire, Air Canada a envoyé un chèque de 910 $ au client pour couvrir le coût du sac de remplacement, soit 8,06 $ de moins que le montant indiqué dans sa réclamation.

Programmes pour grands voyageurs :

Les programmes pour grands voyageurs sont devenus pour les grands transporteurs un outil de promotion de plus en plus utilisé pour fidéliser la clientèle. Ces programmes se fondent sur une formule assez simple : plus un passager parcourt des milles en avion, plus il reçoit des « milles aériens gratuits » convertibles en billets d'avion pour d'autres voyages. De nombreux grands voyageurs constatent toutefois que la conversion de ces points pour l'achat d'un siège sur un vol de leur choix peut s'avérer un cauchemar de logistique.

Plainte : Après un voyage d'affaires, un cadre d'une industrie de pointe a trouvé son précieux sac de voyage en cuir dans un état pitoyable sur le carrousel des bagages d'Air Canada à l'aéroport de Vancouver. Son sac, d'une valeur de 1 200 $, était irréparable. On aurait dit que quelqu'un l'avait traîné un peu partout dans les Rocheuses. La fermeture éclair était ouverte et inutilisable, et il y avait un gros trou à un bout du sac. De toute évidence, des vêtements et des effets personnels étaient tombés du sac en cours de route. Le passager a pris une photo du sac, puis s'est présenté au comptoir des bagages pour enregistrer une demande d'indemnisation pour la perte d'articles et les dommages causés à ses biens. Les choses allaient ensuite se corser.

Le lendemain suivant, ainsi qu'Air Canada lui avait dit de le faire, le passager a apporté son sac à un fournisseur de services d'Air Canada, qui lui a dit qu'il recevrait un nouveau sac dans un délai de deux semaines. Après plusieurs appels téléphoniques sur une période de deux mois, le passager, un grand voyageur, a enfin acheté un sac comparable et demandé au fournisseur de services d'annuler la commande d'un autre sac. Ses efforts pour se faire rembourser 1 039 $ pour la perte d'articles et les dommages causés à ses biens se sont révélés plus fructueux. Cependant, lorsqu'il a reçu un chèque en règlement final trois semaines plus tard, ce n'était que pour un montant de 590 $. Dans une lettre adressée à l'ombudsman d'Air Canada et au commissaire, le passager a affirmé que le montant était satisfaisant pour couvrir le coût des articles perdus, mais a demandé un montant de 918,06 $ pour couvrir le coût du sac de remplacement. Dans sa lettre, il a écrit : « J'estime qu'il est inacceptable qu'il faille attendre deux mois et demi pour obtenir une indemnisation pour la perte du sac. »

Solution : À la suite de l'intervention du commissaire, Air Canada a envoyé un chèque de 910 $ au client pour couvrir le coût du sac de remplacement, soit 8,06 $ de moins que le montant indiqué dans sa réclamation.

Programmes pour grands voyageurs :

Les programmes pour grands voyageurs sont devenus pour les grands transporteurs un outil de promotion de plus en plus utilisé pour fidéliser la clientèle. Ces programmes se fondent sur une formule assez simple : plus un passager parcourt des milles en avion, plus il reçoit des « milles aériens gratuits » convertibles en billets d'avion pour d'autres voyages. De nombreux grands voyageurs constatent toutefois que la conversion de ces points pour l'achat d'un siège sur un vol de leur choix peut s'avérer un cauchemar de logistique.

Dans l'ensemble, les programmes pour grands voyageurs ont été le cinquième sujet de plainte le plus couramment porté à l'attention du commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport. Chose assez surprenante, les plaintes concernant ces programmes sont passées de 122 à 238 plaintes par rapport à la période visée par le premier six mois, ce qui représente une hausse de 95 %, soit la plus importante hausse parmi celles enregistrées pour les sujets de plainte.

La plupart des plaintes portant sur les programmes pour grands voyageurs étaient liées à deux questions distinctes : la conversion des points en billets de voyage et l'utilisation des points pour faire des réservations. Ces deux questions ont suscité presque la moitié des plaintes concernant les programmes. Le nombre de plaintes concernant la conversion des points a doublé par rapport à la période visée par le premier rapport, alors que les plaintes visant l'usage des points pour réserver des places a plus que triplé, passant de 21 à 77 plaintes.

	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
Sujet de plainte	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Conversion de points	39	78	32,0	32,8	100,0
Réservations	21	77	17,2	32,4	350,0
Places disponibles	20	19	16,4	8,0	-5,0
Autres	42	64	34,4	26,9	52,4
Total	**122**	**238**	**100,0**	**10,0**	**95,1**

Il était peut-être inévitable que les points pour grands voyageurs provoquent des plaintes de la part des voyageurs. Lorsque Air Canada a absorbé Canadien International ltée, il a également acquis sa clientèle, parmi laquelle un bon nombre de membres du programme pour grands voyageurs de Canadien. Il a donc dû intégrer ce programme au sien. Le nombre de membres de son programme Aéroplan a donc augmenté considérablement et certains membres qui participaient aux deux programmes ont pu accumuler un grand nombre de points Aéroplan. En conséquence, le nombre de membres Aéroplan détenant un grand nombre de points convertibles était trop élevé par rapport au nombre de sièges désignés qui étaient disponibles. Ce surnombre de grands voyageurs a également provoqué une surcharge de travail chez les représentants du service chez Air Canada, alors qu'aussi bien anciens et nouveaux membres leur demandaient des réservations ou des renseignements sur leur compte.

TYPES DE RÉPARATIONS DEMANDÉES

Bien que les explications et les excuses présentées aux clients lésés favorisent beaucoup le règlement des plaintes, le transporteur obtient des résultats bien meilleurs en versant également une somme d'argent au client en guise de dédommagement. Un plaignant en colère avait inclus dans sa réclamation des frais de stationnement de 10 $ qu'il avait payés à l'aéroport où il s'était rendu après un trajet de 80 km pour tenter vainement de régler son différend avec le transporteur. Il n'était pas parvenu à trouver une solution satisfaisante malgré ses nombreux appels téléphoniques. Un autre plaignant a exigé des explications et une compensation, « ou n'importe laquelle des deux solutions que le personnel des relations publiques du transporteur proposerait en premier ».

Les plaignants voulant des explications sont deux fois plus nombreux que ceux qui souhaitent des excuses. Au cours de chaque période de rapport, près d'un tiers des réparations demandées supposaient que les transporteurs rendent des comptes pour leurs actions, qu'il s'agisse de bagages retardés, de vols annulés ou de services médiocres. Bien entendu, les consommateurs s'attendent à recevoir du transporteur une réponse courtoise, rapide et honnête.

	Réparation souhaitée par les plaignants Nombre exigeant réparation		Pourcentage		
Type de réparation	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Explications	505	655	32,5	32,0	29,7
Indemnisation	507	613	32,7	30,0	20,9
Remboursement	168	321	10,8	15,7	91,1
Excuses	222	296	14,3	14,5	33,3
Bon de transport pour un prochain vol	100	127	6,4	6,2	27,0
Modification au règlement	40	25	2,6	1,2	-37,5
Modification de la politique du transporteur	10	10	0,6	0,5	0,0
Total	**1 552**	**2 047**	**100,0**	**100,0**	**31,9**

Les passagers ayant perdu des biens sans qu'ils y soient pour rien demandent une indemnisation juste et équitable et s'attendent à la recevoir. Avec 21 % des plaignants exigeant ce type de réparation, celui-ci se classe au deuxième rang sur la période de 12 mois.

Le nombre de plaignants réclamant le remboursement de leur billet a presque doublé, passant de 168 au cours de la première période à 321 au cours de la deuxième. Globalement, sur une période de 12 mois, 14 % des plaignants ont requis un remboursement. Les bons de transport, qui constituent le cinquième type de réparation le plus demandé, n'ont été exigés que par 6 % des plaignants au cours des deux périodes de rapport.

RECOMMANDATIONS

À la lumière de ces constatations, le commissaire formule les recommandations suivantes.

1. **Si les transporteurs aériens réguliers ne sont pas disposés à publier volontairement leurs résultats mensuels en matière de service, que l'on envisage des mesures législatives les obligeant à le faire. Les transporteurs devraient déclarer au moins tous les trimestres, dans un délai de quatre à six semaines, les catégories suivantes d'indicateurs :**

- ponctualité des vols (arrivées et départs) des grands transporteurs aériens réguliers du Canada, par aéroport, par heure de la journée et par liaison;
- bagages perdus ou retardés, y compris le temps nécessaire pour les retrouver;
- refus d'embarquement, pour cause de surréservation ou pour d'autres causes;
- annulations de vols et modifications de l'horaire;
- nombre et nature des plaintes adressées aux grands transporteurs aériens réguliers du Canada;
- nombre de passagers transportés.

Si les transporteurs divulguaient complètement leurs résultats concernant le service à la clientèle, le public pourrait juger de la valeur des différents transporteurs de façon éclairée et équitable. De plus, ces renseignements aideraient les parties concernées à mieux comprendre les difficultés éprouvées par les transporteurs. En divulguant volontairement des données essentielles sur la qualité de leurs services, les entreprises du secteur canadien du transport aérien démontreraient individuellement et collectivement leur engagement à fournir le meilleur service possible à leurs clients.

2. **Que les transporteurs fournissent à leur personnel une meilleure formation en matière de service à la clientèle, depuis le sommet de la hiérarchie jusqu'aux employés en relation directe avec le public. Cette formation porterait sur le règlement des différends et l'amélioration des aptitudes à traiter avec les gens.**

La qualité du service repose sur une culture d'excellence qui imprègne tous les échelons de l'organisation, particulièrement ceux du personnel en contact avec les clients. Pour résoudre les problèmes qui se présentent avant qu'ils n'aboutissent à une plainte en bonne et due forme, le personnel doit savoir désamorcer une situation difficile.

3. **Que les transporteurs habilitent leur personnel à prendre des décisions judicieuses face aux problèmes qui surviennent au premier point de contact avec les clients et à offrir à ces derniers, s'il y a lieu, un dédommagement sous forme de bons de voyages, de surclassement, de milles aériens, d'avantages à bord ou d'autres gestes de bonne volonté.**

   Le personnel en relation directe avec le public se trouve dans le feu de l'action. Formez-les correctement, tenez compte de leurs observations, traitez-les avec respect et confiez-leur des responsabilités appropriées; ils donneront une image aussi favorable de votre organisation que ne le pourrait toute campagne de promotion ou de publicité.

4. **Que les transporteurs fournissent aux comptoirs d'enregistrement et dans les avions des cartes afin de permettre aux consommateurs de signaler à la direction du transporteur les cas où le service était soit supérieur, soit inférieur aux normes; et que les transporteurs récompensent les employés qui fournissent un service exemplaire et qu'ils prennent des mesures disciplinaires à l'endroit de ceux qui fournissent un service insatisfaisant.**

   Les transporteurs aériens seraient peut-être surpris du nombre de clients qui veulent leur faire des éloges mais oublient de le faire une fois rentrés chez eux. Les transporteurs profiteraient également de connaître les avis de leurs clients sur les moyens d'améliorer leurs services. L'existence de cartes à des fins de commentaires comprenant une adresse de courriel permettrait aux passagers d'émettre des observations au moment qui leur convient. De plus, ces cartes sont un bon outil de relations publiques car elles démontrent que le transporteur s'intéresse au bien-être de ses clients.

5. **Que les transporteurs informent le public du nombre de sièges disponibles par catégorie de prix, y compris les places réservées aux participants à un programme pour grands voyageurs et les places soldées, dans chaque marché desservi par le transporteur.**

   D'ordinaire, les transporteurs réservent 10 % des sièges de vols désignés aux grands voyageurs qui achètent leurs billets avec des points aériens. À l'heure actuelle, il n'y a aucun moyen de savoir le nombre de sièges d'un vol particulier qui sont réellement utilisés par des grands voyageurs, le nombre de sièges soldés et le nombre de sièges utilisés par des passagers qui ont payé le plein prix. Comme un plus grand nombre de grands voyageurs accumulent un nombre toujours plus important de points aériens à convertir en billets d'avion, ils se plaindront de plus en plus.

6. **Que les transporteurs affichent publiquement les plans de services à la clientèle ainsi que les modalités et conditions de voyages énoncées dans leurs tarifs, afin que les consommateurs sachent à quoi ils peuvent et doivent s'attendre du transporteur. Ces documents devraient être publiquement accessibles et affichés sur le site Web du transporteur et dans les aéroports. Les employés des transporteurs devraient connaître les aspects des plans et tarifs qui touchent leur domaine de responsabilité.**

   Un plan de service à la clientèle, aussi novateur et souple soit-il, ne vaut pas grand-chose si les clients n'en connaissent même pas l'existence. On peut en dire autant d'un engagement pris par un transporteur et qui consiste à donner suite aux propositions ci-incluses. Il ne suffit pas de distribuer des livrets dans les billetteries. Les transporteurs doivent prévoir pour leurs plans et tarifs les moyens de divulgation et la publicité qu'ils méritent.

7. **Que les transporteurs planifient les horaires de vol en tenant compte du besoin d'allonger le délai de correspondance recommandé entre les vols, face aux problèmes persistants de retards.**

   L'augmentation du trafic aérien a mis à rude épreuve les infrastructures aéroportuaires vieillissantes partout au monde. Même pendant les années prospères, la modernisation du contrôle de la circulation aérienne et la construction de nouvelles pistes et voies de circulation ainsi que de nouvelles aérogares représentent des investissements importants qui demandent beaucoup de temps à mettre en œuvre. En attendant que les infrastructures répondent aux besoins du secteur du transport aérien, les transporteurs devraient prévoir des délais plus longs entre les vols de correspondance aux aéroports congestionnés.

8. **Que les transporteurs collaborent activement avec les intervenants concernés (comme les agences de voyage) à trouver de meilleurs moyens de joindre et d'informer tous les passagers des changements importants apportés aux horaires de vol (y compris les retards importants, les annulations et les modifications) avant leur arrivée à l'aéroport.**

   En cas de problème avec un vol, de nombreux transporteurs aériens offrant un programme pour grands voyageurs alerteront maintenant les membres qui leur ont donné un numéro pour les joindre. Ce service devrait être proposé à tous les clients lorsqu'ils font des réservations, que ce soit au bureau des réservations du transporteur, à une agence de réservation ou encore par l'entremise d'Internet.

9. **Que les transporteurs et d'autres intervenants du transport aérien participent à un forum organisé par le commissaire pour discuter de l'établissement de normes de base pour des questions qui ne figurent pas au contrat formel de transport défini dans les tarifs des transporteurs.**

   En mettant en commun les compétences et l'expérience acquises par ses membres, le secteur du transport aérien peut définir un protocole raisonnable et réalisable pour résoudre les problèmes communs liés au retard et à l'annulation de vols. Par exemple, comment le transporteur devrait-il traiter les demandes de dédommagement formulées par des clients qui ont raté une séance de travail, un mariage, l'heure de départ d'un paquebot de croisière ou une journée de vacances?

ANNEXE

1. *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA* (ARTICLE 85.1)

Désignation

85.1 (1) Le ministre désigne un membre temporaire à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour l'application du présent article.

Dépôt des plaintes

(2) Une personne dépose par écrit une plainte au commissaire relativement au service aérien d'un licencié si elle s'est déjà plainte auprès du licencié relativement à ce service mais n'a pas obtenu satisfaction.

Examen et médiation

(3) Le commissaire ou son délégué examine chacune des plaintes déposées en application du paragraphe (2) pour laquelle aucun recours n'existe et tente de régler l'affaire; il peut, dans les cas indiqués, jouer le rôle de médiateur entre les parties ou pourvoir à la médiation entre celles-ci.

Production de documents

(4) Sur demande du commissaire ou de son délégué, toute personne est tenue de produire, pour examen par celui-ci, les documents, dossiers ou pièces qui se trouvent en sa possession ou sous sa responsabilité et qui, de l'avis du commissaire, sont pertinents à la plainte.

Rapport aux parties

(5) Le commissaire ou son délégué remet aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et tout éventuel règlement dont elles ont convenu.

Rapport à la disposition du public

(6) Au moins une fois par semestre, le commissaire présente au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes déposées au titre du paragraphe (2), notamment les noms des licenciés visés par celles-ci, la façon dont elles ont été traitées et les problèmes systémiques qui se sont manifestés; l'Office inclut le rapport dans son rapport annuel.

2. CATÉGORIES DE CONSTATATIONS

L'une des premières étapes du traitement des plaintes consiste à classer la plainte dans l'une des 16 catégories ci-après. Ces catégories se décomposent en sujets précis de plaintes.

Allergies :	aliments, parfums, animaux de compagnie
Bagages :	endommagés, retardés, excédent de bagages, responsabilité, perte, limites de taille
Cargaison :	animaux, dommages, retard, perte
Frais :	Nav Canada, taxes, trop grand nombre
Refus d'embarquement :	compensation, enregistrement tardif, surréservation, reconfirmation, documents de voyage
Frais :	deuil, fourchette inadéquate, niveau, places soldées, personnes âgées
Programmes pour grands voyageurs :	conversion de points, réservations, disponibilité de sièges
Qualité du service :	attitude, comportement d'autres passagers, matériel, traitement des plaintes, manque de communication, files d'attentes/lenteur du service, repas, attentes au téléphone
Réservations :	disponibilité de sièges, annulation, incapacité d'obtenir une place précise dans l'avion malgré l'avoir confirmée
Sécurité :	état de l'avion, appareils défectueux, niveau de bruit, santé des passagers, disposition des sièges
Horaire :	annulation, retard, modification de l'horaire
Fumeurs	
Billets :	tarifs (frais ou pénalités pour modifications); partage des codes, pertes, remboursements, restrictions, bons de voyage

Mineurs non accompagnés : tarifs, qualité du service

Comportement turbulent : comportement de l'équipage, comportement d'un passager, refus d'écouter les directives de l'équipage, refus d'embarquement, sécurité, questions de sécurité

Raison inconnue

3. AUTRES CONSTATATIONS

Plaintes reçues selon la province, le territoire ou le pays

Les plaintes écrites reçues par le commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport proviennent de résidents de toutes les provinces et de tous les territoires. Encore une fois, la majorité des plaintes – 44 % du total – proviennent de l'Ontario, la province la plus peuplée et la plaque tournante principale du trafic aérien au Canada.

Alors que la proportion des plaintes émanant de l'Ontario a baissé de 4 % par rapport aux six premiers mois, il a augmenté dans toutes les autres régions du Canada, sauf à l'Île-du-Prince-Édouard. Les plaintes provenant de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse ont presque doublé au cours de la période visée par le deuxième rapport, alors que celles venant de l'Alberta ont augmenté de 65 %. Malgré le trafic aérien important en provenance et à destination du Québec (surtout à Montréal et à Québec), les plaintes provenant du Québec représentaient un peu plus de 5 % du total des plaintes.

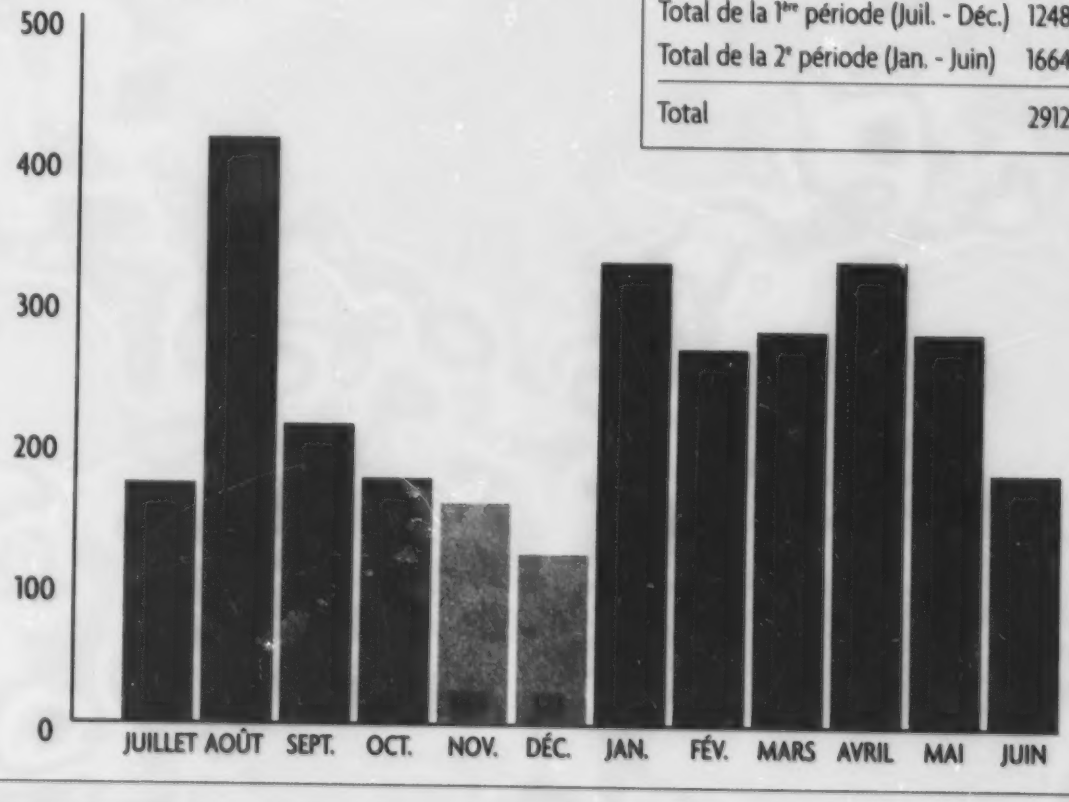
	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
Sujet de plainte	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Juil. à déc. 00**	**Janv. à juin 01**	**Écart**
Terre-Neuve et Labrador	28	32	2,2	1,9	14,39
Nouvelle-Écosse	28	53	2,2	3,2	89,3
Île-du-Prince-Édouard	7	2	0,6	0,1	-71,4
Nouveau Brunswick	22	26	1,8	1,6	18,2
Québec	85	91	6,8	5,5	7,1
Ontario	610	738	48,9	44,4	21,0
Manitoba	42	56	3,37	3,4	33,3
Saskatchewan	21	35	1,7	2,1	66,7
Alberta	161	221	12,9	13,3	37,3
Colombie-Britannique	170	333	13,6	20,0	95,9
Yukon	2	10	0,2	0,6	400,0
Nunavut/T.N.-O.	6	9	0,5	0,5	50,0
États-Unis	48	34	3,9	2,0	-29,2
Pays étranger (sauf les É.-U.)	18	24	1,44	1,44	33,3
TOTAL	1 248	1 664	100,0	100,0	33,0

Fréquence des plaintes

Comparativement à la période visée par le premier rapport, le commissaire a reçu un nombre supérieur de plaintes au cours de la deuxième période, alors que les dates de réception s'y répartissent de façon plus uniforme, soit 70 plaintes en moyenne par semaine. Ces données semblent indiquer que les voyageurs savent de plus en plus qu'ils peuvent s'en remettre à un commissaire qui jouera le rôle de tiers pour régler les différends entre les voyageurs et l'industrie du transport aérien.

Un certain nombre de facteurs expliquent le nombre plus élevé de plaintes enregistrées au cours de certains mois. Comme l'a souligné le premier rapport, le nombre accru de plaintes reçues au cours des mois d'août et septembre 2000 est attribuable à la médiatisation importante de l'achat de Canadien International ltée par Air Canada et à la création du Bureau du commissaire. Les hausses constatées en janvier, mars et avril 2001 correspondent aux périodes de pointe pour les voyages en avion, c'est-à-dire les périodes de vacances et les semaines de relâche scolaire, où le nombre important de personnes

Plaintes reçues, selon le mois

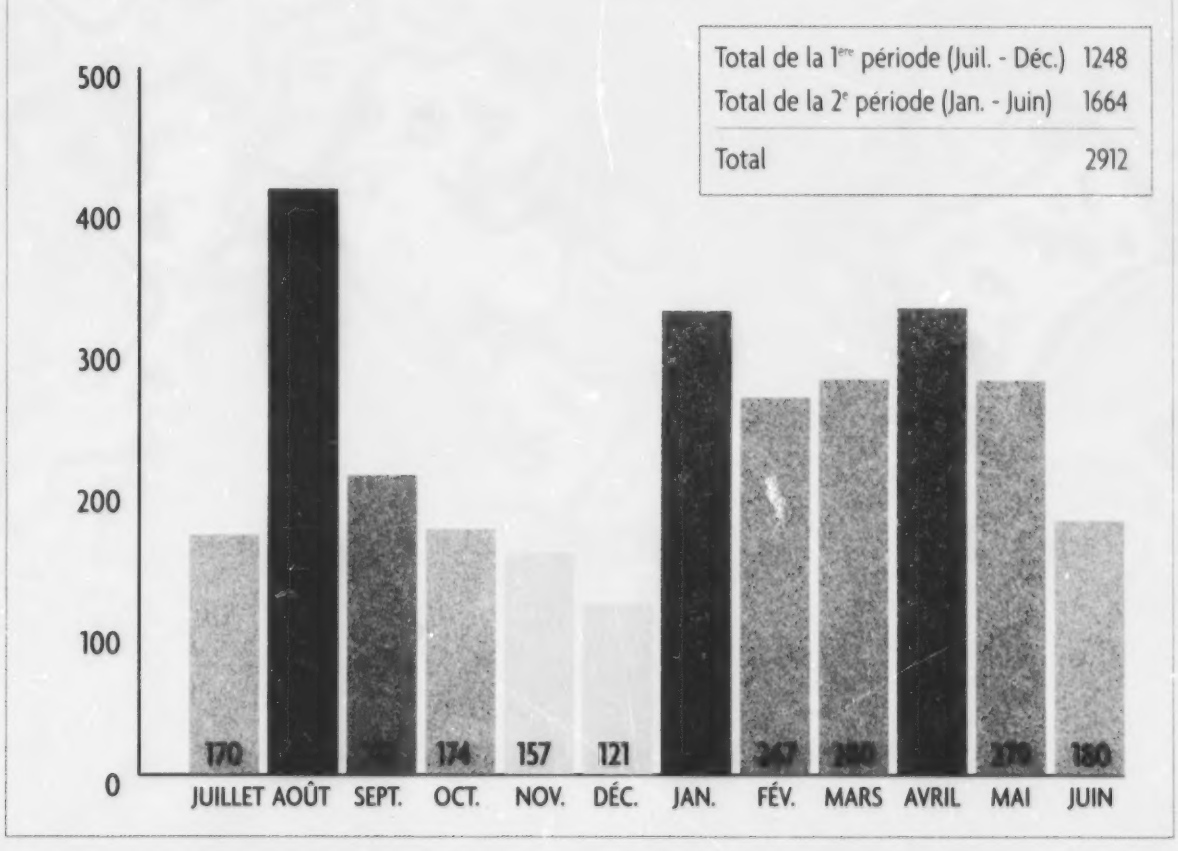


Fréquence des plaintes

Comparativement à la période visée par le premier rapport, le commissaire a reçu un nombre supérieur de plaintes au cours de la deuxième période, alors que les dates de réception s'y répartissent de façon plus uniforme, soit 70 plaintes en moyenne par semaine. Ces données semblent indiquer que les voyageurs savent de plus en plus qu'ils peuvent s'en remettre à un commissaire qui jouera le rôle de tiers pour régler les différends entre les voyageurs et l'industrie du transport aérien.

Un certain nombre de facteurs expliquent le nombre plus élevé de plaintes enregistrées au cours de certains mois. Comme l'a souligné le premier rapport, le nombre accru de plaintes reçues au cours des mois d'août et septembre 2000 est attribuable à la médiatisation importante de l'achat de Canadien International ltée par Air Canada et à la création du Bureau du commissaire. Les hausses constatées en janvier, mars et avril 2001 correspondent aux périodes de pointe pour les voyages en avion, c'est-à-dire les périodes de vacances et les semaines de relâche scolaire, où le nombre important de personnes

Plaintes reçues, selon le mois



voyageant par avion accroît le risque de plaintes à l'endroit des transporteurs. Toutefois, la chute du nombre de plaintes reçues en juin 2001 s'explique par la mise en œuvre d'un nouveau système d'ordonnancement du traitement des plaintes par le Bureau du commissaire, qui a probablement entraîné le report de l'enregistrement de plaintes au prochain mois.

État des plaintes

Bien entendu, le temps requis pour enquêter sur une plainte et la résoudre varie selon la plainte. Au 31 décembre 2000 (date de la fin de la période visée par le premier rapport), le Bureau du commissaire avait classé 527 plaintes, soit 42 % des 1 248 plaintes reçues.

Les 721 plaintes qui n'avaient pas encore été classées ont été reportées à la période visée par le deuxième rapport, qui a débuté le 1er janvier 2001. De ce nombre, le Bureau a réglé et classé 383 plaintes à la fin de la période visée par le rapport, le 30 juin 2001.

Les 338 plaintes de la période visée par le premier rapport qui n'ont pas encore été résolues demeurent en instance.

État des plaintes reçues entre juillet et décembre 2000

État des plaintes	Nombre total
Classées – 5 juillet au 31 décembre 2000	527
Classées – 1er janvier au 30 juin 2001	383
En instance le 30 juin 2001	338
Total	**1 248**

État des plaintes des niveaux un et deux – 1er janvier au 30 juin 2001

a. Niveau un : À la fin de la période visée par le deuxième rapport se terminant le 30 juin 2001, le Bureau a classé au total 571 plaintes de niveau un, soit 58 % du total des plaintes de cette catégorie.

État des plaintes de niveau un : janvier à juin 2001

État des plaintes le 30 juin 2001	Nombre de plaintes reçues	Pourcentage
Classées le 30 juin 2001 ou plus tôt	571	58.3
En instance le 30 juin 2001	408	41.7
Total	**979**	**100.0**

b. Niveau deux : À la fin de la période visée par le deuxième rapport et se terminant le 30 juin 2001, le Bureau avait classé au total 51 plaintes de niveau deux, soit 11 % du total des plaintes de cette catégorie. Les 417 plaintes de niveau deux non encore résolues ont été reportées à la prochaine période de rapport. Les plaintes de niveau deux prennent plus de temps à résoudre parce qu'il faut faire enquête.

État des plaintes de niveau deux : janvier à juin 2001

État des plaintes le 30 juin 2001	Nombre de plaintes reçues	Pourcentage
Classées le 30 juin 2001 ou plus tôt	51	10.9
En instance le 30 juin 2001	417	89.1
Total	**468**	**100.0**

Plaintes de niveau un qui ont été classées

a. Niveau un : 1er janvier au 30 juin 2001

Au cours de la dernière période de rapport (du 1er janvier au 30 juin 2001), le Bureau estime avoir trouvé une solution raisonnable ou en partie raisonnable à presque toutes les plaintes de niveau un. Seulement quatre plaintes ont été classées sans une solution raisonnable. Deux plaintes ont été rejetées ou retirées.

Plaintes classées : niveau un

Observations du personnel sur les résultats obtenus Plaintes classées le 30 juin 2001	Nombre de plaintes classées	Pourcentage
Raisonnable	511	89,5
En partie raisonnable	54	9,5
Non raisonnable	4	0,7
Plainte rejetée ou retirée	2	0,4
Total	**571**	**100,0**

b. Niveau un : 5 juillet 2000 au 30 juin 2001

La grande majorité des plaintes de niveau un qui ont été classées entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001, soit 618 ou 95 %, ont été résolues de façon raisonnable ou en partie raisonnable. Seulement 13 plaintes ont été classées sans une solution raisonnable. Dix-neuf plaintes , soit 3% du total ont été rejetées ou retirées.

Plaintes classées : niveau un

Observations du personnel sur les résultats obtenus Plaintes classées entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001 (Reçues au cours de la première période de rapport)	Nombre de plaintes	Pourcentage
Raisonnable	555	89,8
En partie raisonnable	31	5,0
Non raisonnable	13	2,1
Plainte rejetée ou retirée	19	3,1
Total	**618**	**100,0**

Plaintes de niveau deux qui ont été classées

a. Niveau deux : 1er janvier 2001 au 30 juin 2001

Au cours de la dernière période de rapport (du 1er janvier au 30 juin 2001), le Bureau estime avoir trouvé une solution raisonnable ou en partie raisonnable à 51 plaintes de niveau deux ou 98 % des plaintes de niveau deux qui ont été classées. Aucune plainte n'a été classée sans solution raisonnable.

Plaintes classées : niveau deux

Observations du personnel sur les résultats obtenus Plaintes classées le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Raisonnable	48	94,1
En partie raisonnable	2	3,9
Non raisonnable	0	0,0
Plainte rejetée ou retirée	1	2,0
Total	**51**	**100,0**

b. Niveau deux : 5 juillet 2000 au 30 juin 2001

Au cours de la période de 12 mois, le Bureau estime avoir trouvé une solution raisonnable ou en partie raisonnable à 85 % des plaintes de niveau deux. Seulement deux plaintes ont été classées sans une solution raisonnable. Dix-neuf plaintes, ou 13 % du total, ont été rejetées ou retirées.

Plaintes classées : niveau deux

Observations du personnel sur les résultats obtenus entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Raisonnable	113	78,5
En partie raisonnable	10	6,9
Non raisonnable	2	1,4
Plainte rejetée ou retirée	19	13,2
Total	**144**	**100,0**

Satisfaction à l'égard des plaintes classées

a. Niveau deux : 1er janvier au 30 juin 2001

Parmi les 51 plaintes de niveau deux qui ont été classées au cours de la période visée par le présent rapport, 73 % ont reçu une solution entièrement ou en partie satisfaisante pour les plaignants en cause. Huit plaignants – 16 % – n'étaient pas satisfaits des résultats.

Niveau de satisfaction à l'égard des plaintes classées : niveau deux

Observations du personnel sur le niveau de satisfaction Plaintes classées le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Satisfaisant	34	66,7
En partie satisfaisant	3	5,9
Non satisfaisant	8	15,7
Degré de satisfaction inconnu	5	9,8
Plainte rejetée ou retirée	1	2,0
Total	**51**	**100,0**

b. Niveau deux : 5 juillet 2000 au 30 juin 2001

Au cours de la période de 12 mois, 66 % des 144 plaintes de niveau deux qui ont été classées ont trouvé une solution satisfaisante ou en partie satisfaisante pour le plaignant. Vingt plaignants – 14 % – n'étaient pas satisfaits du résultat. Dix-neuf plaintes – 13 % – ont été rejetées ou retirées.

Niveau de satisfaction à l'égard des plaintes classées : niveau deux

Observations du personnel sur le niveau de satisfaction Plaintes classées entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Satisfaisant	83	57,6
En partie satisfaisant	12	8,3
Non satisfaisant	20	13,9
Degré de satisfaction inconnu	10	6,9
Plainte rejetée ou retirée	19	13,2
Total	**144**	**100,0**

Transporteurs canadiens et étrangers

Voici une ventilation du nombre de plaintes visant les transporteurs canadiens par rapport au nombre de plaintes visant les transporteurs étrangers.

Pays	Transporteur	Affiliées d'Air Canada	Juil. à déc. 00	Janv. à Juin 01	Écart
Transporteurs canadiens	Air Canada		897	1088	21,3
		Air Canada Régional	30	57	90,0
	Sous-total : Air Canada et ses affiliées		**927**	**1145**	**23,5**
	Air Transat		69	162	134,8
	Canada 3000		53	103	94,3
	Royal Aviation		30	74	146,7
	Skyservice		11	12	9,1
	Calm Air		3	1	-66,7
	First Air		3	6	100,0
	Air Inuit		2	0	-200,0
	Interprovincial Airlines		2	0	-200,0
	WestJet		2	5	250,0
	30,000 Island Air		1	0	-100,0
	Air Labrador		1	0	-100,0
	Air Montréal		1	1	0,0
	Central Mountain Air		1	1	0,0
	Alta Flights (Charters) Inc.		0	1	100,0
	CanJet		0	5	500,0
	Air Georgian Limited		0	2	200,0
	Régionnair Inc.		0	1	100,0
	Capital City Air Inc.		0	2	200,0
	Sous-total : autres transporteurs canadiens		**179**	**376**	**110,1**
Aucun transporteur signalé	**Sous-total : aucun transporteur signalé**		**22**	**26**	**18,9**
Transporteurs étrangers	**Tous les autres transporteurs**		**120**	**117**	**-2,5**
Total			**1 248**	**1 664**	**33,3**

Transporteurs canadiens et étrangers

Voici une ventilation du nombre de plaintes visant les transporteurs canadiens par rapport au nombre de plaintes visant les transporteurs étrangers.

Pays	Transporteur	Affiliées d'Air Canada	Juil. à dec. 00	Janv. à Juin 01	Écart
Transporteurs canadiens	Air Canada		897	1088	21,3
		Air Canada Régional	30	57	90,0
	Sous-total : Air Canada et ses affiliées		**927**	**1145**	**23,5**
	Air Transat		69	162	134,8
	Canada 3000		53	103	94,3
	Royal Aviation		30	74	146,7
	Skyservice		11	12	9,1
	Calm Air		3	1	-66,7
	First Air		3	6	100,0
	Air Inuit		2	0	-200,0
	Interprovincial Airlines		2	0	-200,0
	WestJet		2	5	250,0
	30,000 Island Air		1	0	-100,0
	Air Labrador		1	0	-100,0
	Air Montréal		1	1	0,0
	Central Mountain Air		1	1	0,0
	Alta Flights (Charters) Inc.		0	1	100,0
	CanJet		0	5	500,0
	Air Georgian Limited		0	2	200,0
	Régionnair Inc.		0	1	100,0
	Capital City Air Inc.		0	2	200,0
	Sous-total : autres transporteurs canadiens		**179**	**376**	**110,1**
Aucun transporteur signalé	**Sous-total : aucun transporteur signalé**		**22**	**26**	**18,9**
Transporteurs étrangers	**Tous les autres transporteurs**		**120**	**117**	**-2,5**
Total			**1 248**	**1 664**	**33,3**

TABLEAU DE BASE

SUJETS DE PLAINTE : PR1 - du 5 juillet au 31 décembre 2000
PR2 - du 1er janvier au 30 juin 2001

TRANSPORTEUR	ALLERGIES		BAGAGES		CARGAISON		FRAIS		REFUS D'EMBARQUEMENT		TARIFS		PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS		QUALITÉ DE SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Aeroflot								1							1	2
Aerolineas Argentinas			1												1	
Air Afrique				2												
Air Canada + Canadien	3	4	278	285	19	21	29	11	116	67	135	136	229	119	1234	1175
Air Canada (Régional)			20	13	1		1		13	5	2	1	1		67	41
Air China				1											2	
Air France			4	3		1		1	2	2					5	8
Air Georgian			3												4	
Air Inuit				1		2						2				1
Air Labrador																
Air Montréal																1
Air New Zealand									1							
Air Pacific												1				
Air Transat	1		25	21		3	4	1	5	6		1			221	92
Air Charters Inc.																
Alaska Airlines				1					2						2	
Alitalia			6	7						2					8	9
Alta Flights (vols nolisés)			2												2	
American Airlines			2	7					1	3					8	11
American West			1												2	
Ansett Worldwide															2	
Aviation Skyservice			4	4					2	3	1				11	18
Bradley Air Services			2	1							3	2			2	1
British Airways			1	1				1		1		2			11	8
British Midland				2												4
BWIA																
Calm Air				2								1				1
Canada 3000			28	13		1		6	10	8	3		1		125	72
CanJet			1											6		
Capital City Air											1				2	
Cathay Pacific														1		
Central Mountain Air			1							1					2	1
Czech Airlines					1					1					2	2
China Airlines															3	
China Southern																2
Continental Airlines			7	1					1						8	2
Corsair				1												

RÉSERVATION		SÉCURITÉ		HORAIRE		FUMAGE		BILLETTERIE		RAISON INCONNUE		MINEURS NON-ACCOMPAGNÉS		COMPORTEMENT TURBULENT		TOTAL DES SUJETS		TOTAL DES PLAINTES	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
				1												2	3	1	1
																2		1	
																	2		2
180	89	84	35	478	486			178	116		6	5	9	12	8	2980	2567	1088	897
6	2	6	2	28	28			11				2				158	92	57	30
1																3	1	1	1
					2											11	17	3	6
																7		2	
																	6		2
	1																1		1
			1						1								3		1
																1		1	
																	1		1
15	5	54	25	125	42			6	7			2		4		462	203	162	69
1																1		1	
1				3				1								9	1	4	1
1			1	9	3				2							24	24	6	9
																4		1	
	1			5	21			1	2							17	45	8	16
																3		1	
		1		3												6		3	
2	1	12	2	5	10	1					1		1	3		41	40	12	11
		1		2												10	4	6	3
1	1			3				1	1							17	15	6	6
								1								1	6	1	2
									3								3		2
		1			1											1	5	1	3
11	3	8	11	64	29			18	8					6	1	274	152	103	53
	1	4												12		5			
				1				1								5		2	
	4														5		2		
				1												4	2	1	1
								2								5	3	1	1
				3												6		3	
					1												3		1
2		2	1	6	2				1					2		28	7	8	1
									1								2		2

TABLEAU DE BASE

SUJETS DE PLAINTE : PR1 - du 5 juillet au 31 décembre 2000
PR2 - du 1er janvier au 30 juin 2001

TRANSPORTEUR	ALLERGIES		BAGAGES		CARGAISON		FRAIS		REFUS D'EMBARQUEMENT		TARIFS		PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS		QUALITÉ DE SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Aeroflot								1							1	2
Aerolineas Argentinas			1												1	
Air Afrique				2												
Air Canada + Canadien	3	4	278	285	19	21	29	11	116	67	135	136	229	119	1234	1175
Air Canada (Régional)			20	13	1		1		13	5	2	1	1		67	41
Air China				1											2	
Air France			4	3		1		1	2	2					5	8
Air Georgian			3												4	
Air Inuit				1		2						2				1
Air Labrador																
Air Montréal																1
Air New Zealand									1							
Air Pacific												1				
Air Transat	1		25	21		3	4	1	5	6		1			221	92
Air Charters Inc.																
Alaska Airlines				1					2						2	
Alitalia			6	7						2					8	9
Alta Flights (vols nolisés)			2												2	
American Airlines			2	7					1	3					8	11
American West			1												2	
Ansett Worldwide															2	
Aviation Skyservice			4	4					2	3	1				11	18
Bradley Air Services			2	1							3	2			2	1
British Airways			1	1				1		1		2			11	8
British Midland				2												4
BWIA																
Calm Air				2								1				1
Canada 3000			28	13		1		6	10	8	3		1		125	72
CanJet			1											6		
Capital City Air											1				2	
Cathay Pacific														1		
Central Mountain Air			1							1					2	1
Czech Airlines					1					1					2	2
China Airlines															3	
China Southern																2
Continental Airlines			7	1					1						8	2
Corsair				1												

RÉSERVATION		SÉCURITÉ		HORAIRE		FUMAGE		BILLETTERIE		RAISON INCONNUE		MINEURS NON-ACCOMPAGNÉS		COMPORTEMENT TURBULENT		TOTAL DES SUJETS		TOTAL DES PLAINTES	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
				1												2	3	1	1
																2		1	
																	2		2
180	89	84	35	478	486			178	116		6	5	9	12	8	2980	2567	1088	897
6	2	6	2	28	28			11				2				158	92	57	30
1																3	1	1	1
					2											11	17	3	6
																7		2	
																	6		2
	1																1		1
			1						1								3		1
																1		1	
																	1		1
15	5	54	25	125	42			6	7			2		4		462	203	162	69
1																1		1	
1				3				1								9	1	4	1
1			1	9	3				2							24	24	6	9
																4		1	
	1			5	21			1	2							17	45	8	16
																3		1	
		1		3												6		3	
2	1	12	2	5	10	1					1		1	3		41	40	12	11
		1		2												10	4	6	3
1	1			3				1	1							17	15	6	6
								1								1	6	1	2
									3								3		2
		1			1											1	5	1	3
11	3	8	11	64	29			18	8					6	1	274	152	103	53
	1	4												12		5			
				1				1								5		2	
	4														5		2		
				1												4	2	1	1
								2								5	3	1	1
				3												6		3	
					1												3		1
2		2	1	6	2				1					2		28	7	8	1
									1								2		2

TABLEAU DE BASE (suite)

TRANSPORTEUR	ALLERGIES		BAGAGES		CARGAISON		FRAIS		REFUS D'EMBARQUEMENT		TARIFS		PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS		QUALITÉ DE SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Cubana			3						1	2		1				3
Delta Air Lines											1				1	4
EL AL Israel Airlines															1	
Emirates Airlines			1												2	
Finnair				2												4
Gulf Air									1						1	
Guyana Airways																
Iberia Air Lines of Spain																
Interprovincial Airlines				1												4
Iran Air									2							
Japan Airlines			1													
K.L.M.			5	2				1	2	2		1			5	6
Korean Air Lines			1					1							1	
Labrador Airways																
LACSA			3	12						2					2	17
Lufthansa			2	5					2		1			1	10	10
Malaysian Airline			1												1	
Martinair Holland															1	
Mesa Airlines																
Mexicana			3												1	4
Northwest			3	2											1	
Olympic Airways			3	1					1						2	3
Pakistan International																6
Régionnair																
Royal	1		14	3			2	2	5	2	4	1	2		102	49
Royal Air Maroc			3	2											2	1
Royal Jordanian										1						
SABENA																1
SkyWest Airlines			1												1	
TACA International				5											1	2
Thai Airways																1
TWA Airlines			2												2	
United Air Lines			5	2			1		1				2		11	3
US Airways Inc.			1							1					3	4
WestJet Airlines								1	1			1			4	1
30,000 Island Air																
Nom du transporteur non précisé		1	2	1		2	2		2	2	2	3	2	5	8	4
TOTAL	**5**	**4**	**439**	**406**	**21**	**28**	**39**	**27**	**170**	**111**	**153**	**152**	**238**	**122**	**1892**	**1582**

TABLEAU DE BASE (suite)

TRANSPORTEUR	ALLERGIES		BAGAGES		CARGAISON		FRAIS		REFUS D'EMBARQUEMENT		TARIFS		PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS		QUALITÉ DE SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Cubana			3						1	2		1				3
Delta Air Lines											1				1	4
EL AL Israel Airlines															1	
Emirates Airlines			1												2	
Finnair				2												4
Gulf Air									1						1	
Guyana Airways																
Iberia Air Lines of Spain																
Interprovincial Airlines				1												4
Iran Air									2							
Japan Airlines			1													
K.L.M.			5	2				1	2	2		1			5	6
Korean Air Lines			1					1							1	
Labrador Airways																
LACSA			3	12						2					2	17
Lufthansa			2	5					2		1			1	10	10
Malaysian Airline			1												1	
Martinair Holland															1	
Mesa Airlines																
Mexicana			3												1	4
Northwest			3	2											1	
Olympic Airways			3	1					1						2	3
Pakistan International																6
Régionnair																
Royal	1		14	3			2	2	5	2	4	1	2		102	49
Royal Air Maroc			3	2											2	1
Royal Jordanian										1						
SABENA																1
SkyWest Airlines			1												1	
TACA International				5											1	2
Thai Airways																1
TWA Airlines			2												2	
United Air Lines			5	2			1		1				2		11	3
US Airways Inc.			1							1					3	4
WestJet Airlines								1	1			1			4	1
30,000 Island Air																
Nom du transporteur non precise		1	2	1		2	2		2	2	2	3	2	5	8	4
TOTAL	**5**	**4**	**439**	**406**	**21**	**28**	**39**	**27**	**170**	**111**	**153**	**152**	**238**	**122**	**1892**	**1582**

RÉSERVATION		SÉCURITÉ		HORAIRE		FUMAGE		BILLETTERIE		RAISON INCONNUE		MINEURS NON-ACCOMPAGNÉS		COMPORTEMENT TURBULENT		TOTAL DES SUJETS		TOTAL DES PLAINTES	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
	1			1	1		2									6	9	2	4
				2	2				1							4	7	2	1
				1				1								3		2	
																3		1	
																	6		2
																2		1	
1																1		1	
									1								1		1
					1												6		2
																2		1	
			1													1	1	1	1
2	1	1		1	1			2	1							18	15	10	7
	1								3							2	5	1	2
1																1		1	
				1				2								8	31	2	11
1	1		2	1	2			3	1							20	22	8	9
																2		1	
1								1								3		1	
					1												1		1
1			1		2											5	7	4	1
				1	2				1							5	5	2	3
1	1			1	2				1							8	8	3	4
	1		2		1				1								11		3
			1												1		1		
18	4	17	9	56	22			16	4			2	1		3	239	100	74	30
		2		2	1											9	4	4	3
									1								2		1
																	1		1
																2		1	
								1	1							2	8	1	4
			1										1				3		1
																4		2	
2			1	13	1			3								38	7	11	3
				3	3			1	2							8	10	3	5
1				1	1			5							2	12	6	5	2
									1								1		1
	9	5		1			5	2		4			1		33	30	26	22	
255	112	203	100	827	669	1	2	260	163		11	11	12	28	14	4542	3515	1664	1248